

# EFEKTIVITAS PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIDUMAS) DI KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI

I Made Gilang Wedha Pradnyana

NPP. 29.1217

*Asdaf Kabupaten Badung Provinsi Bali*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: fransmiers@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The author focuses on the problem where there is a negative assessment of the SIDUMAS Badung application which says that the service is slow, the application is difficult to access, there are *errors* in the application, and the admin's performance in processing accounts for verification tends to be slow and it seems that there are not many who use the application or the application is not widely known. **Purpose:** The purpose of this study is to identify the effectiveness of the SIDUMAS application, the obstacles and efforts made by the Badung Regency Government. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the theory of effectiveness according to Richard M. Steers. Data collection techniques using in-depth interviews (10 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** The main obstacle faced by the SIDUMAS application is the low number of users which shows that this application has not been widely used by the people of Badung Regency. **Conclusion:** That the SIDUMAS application has succeeded in becoming a mobile application as a container for complaints, aspirations, and community reports related to what is happening in Badung Regency more easily, cheaply and quickly. The SIDUMAS application is integrated with SP4N, a national reporting system that makes it easier to identify problems in the regions for the central government to know.

**Keywords:** Adaptation, Application, Effectiveness, Integration

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan dimana adanya penilaian negatif terhadap aplikasi SIDUMAS Badung yang mengatakan bahwa pelayanannya lambat, aplikasinya susah untuk diakses, terdapat *error* dalam aplikasinya, dan kinerja admin dalam memproses akun untuk diverifikasi cenderung lambat serta terlihat bahwa belum banyak yang menggunakan aplikasi tersebut atau aplikasi tersebut belum banyak yang mengetahui. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi efektivitas aplikasi SIDUMAS, hambatan dan upaya

yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Badung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas menurut Richard M. Steers. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (10 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Kendala utama yang dihadapi oleh aplikasi SIDUMAS adalah rendahnya jumlah pengguna yang memperlihatkan bahwa aplikasi ini belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Badung. **Kesimpulan:** Bahwa Aplikasi SIDUMAS berhasil menjadi aplikasi mobile sebagai penampung aduan, aspirasi, maupun laporan masyarakat terkait dengan apa yang terjadi di Kabupaten Badung dengan lebih mudah, murah dan cepat. Aplikasi SIDUMAS terintegrasi dengan SP4N, sistem pelaporan nasional yang mempermudah identifikasi masalah di daerah untuk bisa diketahui oleh pemerintah pusat.

**Kata Kunci:** Adaptasi, Aplikasi, Efektivitas, Integrasi

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah terjadi secara pesat hingga saat ini, dimulai dari teknologi zaman *pre-historic* (pra-sejarah) yang belum mengetahui apa itu api maupun listrik, hingga pada zaman era modern perkembangan teknologi industri 4.0 saat ini yang telah memanfaatkan teknologi *digital wireless tech* atau teknologi nirkabel (tanpa kabel) dalam penggunaannya. Namun tidak semua teknologi merupakan teknologi yang baik dan patut dikembangkan. *Christian Lous Lange* dalam bukunya mengenai Pembatasan Pengembangan Teknologi Senjata Peperangan (*Christian Lous Lange, 1921*) mengatakan bahwa teknologi merupakan alat yang sangat berguna namun juga berbahaya disaat yang sama. *“Technology is best when it brings people together”* yang berarti teknologi yang baik adalah teknologi yang dapat meyatukan orang-orang (*Angel, n.d.*). Pernyataan *Mullenweg* sangat erat kepada teknologi komunikasi dan informatika yang mampu menyatukan atau menghubungkan manusia walaupun terhalang oleh jarak (*Apulu & Latham, 2010; Kosakowski, 1998*). Teknologi informasi komunikasi (TIK) dalam bidang pemerintahan pada ranah sektor pelayanan publik telah berkembang dalam menjamah atau meraih sudut-sudut individual secara online. Seperti yang telah diterapkan pada Hungaria (*Székely, 2016*) semenjak tahun 2016 lalu yang menggunakan program satu kartu elektronik dalam pengelolaan system manajemen kependudukannya sehingga masyarakatnya tidak perlu membawa maupun mengurus banyak objek atau barang dalam melaksanakan tertib administrasinya, cukup menggunakan satu kartu acuan yang telah terhubung dengan pemerintahannya secara online dalam berbagai macam keperluan administrasi mereka. Teknologi informasi telah mulai digunakan dalam beberapa tahun belakangan di Indonesia. Pemanfaatan di bidang digital dalam penunjang kegiatan atau aktifitas masyarakat telah tertuang pada beberapa aplikasi-aplikasi terkini dalam *digital public service platform*, yakni seperti JAKI (Jakarta Terkini), ALPUKAT BETAWI (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat), E-LAPOR (platform pengaduan nasional- Elektronik Laporan), dan masih banyak lainnya lagi. Melalui berbagai peraturan yang dikeluarkan pemerintah (*JDIHN, n.d.*) menunjukkan bahwa pemerintah memang peduli akan betapa pentingnya untuk mengikuti perkembangan teknologi digital dalam mensejahterahkan rakyat. Pemerintah menerapkan program e-government melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia

(Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government yang membawa Indonesia memasuki babak pemerintahan berbasis teknologi digital. Pemerintah Kabupaten Badung mengembangkan aplikasi digital yang merupakan salah satu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk pelayanan publik. Aplikasi tersebut adalah SIDUMAS Badung (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Badung). Aplikasi yang memungkinkan masyarakat Kabupaten Badung melaporkan secara langsung ke Pemerintah Kabupaten, me-review jasa atau pelayanan para pihak swasta (tempat wisata, tempat makan, cafe, hotel atau tempat kebugaran), serta berbagi informasi dengan warga Badung. Sidumas Badung dapat diunduh melalui Google Play Store, setelah berhasil mengunduh aplikasi tersebut kemudian melakukan sign-up (registrasi) menggunakan Google Account. Tujuan dibuatnya Sidumas Badung diantaranya adalah: Memberikan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik sesuai dengan perpres yang berlaku (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)) ; Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi; Memberikan transparansi informasi yang ada di Kabupaten Badung sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik) Dan; memberikan akuntabilitas publik. Pelayanan publik yang tersedia di aplikasi SIDUMAS Badung bervariasi, namun yang utama adalah pelayanan pengaduan, pelaporan dan penyampaian aspirasi rakyat Kabupaten Badung. Lalu diikuti mulai dari platform pelayanan darurat yang berisi penanganan panggilan darurat, pengaduan darurat, hotline siaga bencana, dan keamanan (POLRI). Lalu ada platform covid-19 yang dikhususkan untuk menangani covid, platform call center yang menangani pelayanan terkait listrik (PLN), Indihome/Telp. (Telkom), dan free wifi di Badung. Lalu ada platform pengaduan yang berisi pilihan pengaduan layanan publik, tenaga kerja, lingkungan, infrastruktur, lalu lintas, pendidikan, Kesehatan, fasilitas umum, social, dan patrol taru (ITR), dan yang terakhir adalah platform 'lainnya' yang berisi tentang pelanggaran, aspirasi, dan permohonan informasi.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Permasalahan yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali yaitu Walaupun aplikasi Sidumas Badung memiliki banyak fitur didalamnya, aplikasi Sidumas Badung juga memiliki beberapa kejanggalan didalam aplikasinya. Kejanggalan yang terjadi pada aplikasi Sidumas Badung dapat kita amati dari platform 'play store' yang menunjukkan diantaranya adalah adanya penilaian negatif terhadap aplikasi SIDUMAS Badung yang mengatakan bahwa pelayanannya lambat, aplikasinya susah untuk diakses, terdapat *error* dalam aplikasinya, dan kinerja admin dalam memproses akun untuk diverifikasi cenderung lambat serta terlihat bahwa belum banyak yang menggunakan aplikasi tersebut atau aplikasi tersebut belum banyak yang mengetahui. Apabila penilaiannya dilihat secara menyeluruh, tingkat penilaiannya adalah 3,5 dari 5 bintang yang ada (Data diperoleh dari Play Store pada 31 agustus 2021). Fenomena-fenomena kejanggalan diatas menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara *Das Sollen* dengan *Das Sein* nya. Secara *Das Sollen* atau keadaan optimal yang diharapkan, Aplikasi Sidumas Badung seharusnya dapat membuat penduduk kabupaten Badung merasa dipermudah dalam melakukan pelaporan maupun penyampaian aspirasi, namun secara *Das Sein* atau keadaan asli yang terjadi dilapangan, terdapat penilaian yang mengatakan bahwa aplikasi Sidumas Badung masih memiliki beberapa kekurangan tertentu. Karena adanya kesenjangan antara *Das Sollen* dengan *Das Sein* dari aplikasi Sidumas Badung, Aplikasi SIDUMAS Badung perlu dikaji lebih lanjut

mengenai apakah sudah efektif sesuai dengan yang diharapkan atau belum dikarenakan aplikasi ini baru saja diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten Badung pada pertengahan tahun 2019.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan Efektivitas Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali. Penelitian Dhiya Lucfiah Laibah berjudul *Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung*, menemukan bahwasannya melihat efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ini menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR! ini sudah berjalan cukup baik dan efektif. Dilihat dari segi kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil ditindaklanjuti atau yang berstatus selesai.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Devi Rahmadani dkk, yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR! (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari)*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya Efektivitas pelayanan masyarakat secara online melalui Aplikasi SP4N LAPOR! berjalan dengan efektif karena memudahkan masyarakat serta dapat diakses kapan pun dan dimanapun hanya cukup menggunakan HandPhone.

Penelitian berikutnya yaitu dari Rahmi Yulianti, dan Fina Hesti Winar yang berjudul *Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Pandeglang* yang berkesimpulan bahwasannya Sistem aplikasi aduan online Bebeja milik Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika Sandi dan Statistik dapat dikatakan sudah efektif.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda dari penelitian sebelumnya, selain itu lokasi penelitian yang dilakukan berada pada Kabupaten Badung Provinsi Bali. Berbeda dari Dhiya Lucfiah Laibah, dkk. Selain itu pelayanan publik yang tersedia di aplikasi SIDUMAS Badung bervariasi, namun yang utama adalah pelayanan pengaduan, pelaporan dan penyampaian aspirasi rakyat Kabupaten Badung. Lalu diikuti mulai dari platform pelayanan darurat yang berisi penanganan panggilan darurat, pengaduan darurat, hotline siaga bencana, dan keamanan (POLRI). Lalu ada platform covid-19 yang dikhususkan untuk menangani covid, platform call center yang menangani pelayanan terkait listrik (PLN), Indihome/Telp. (Telkom), dan free wifi di Badung. Lalu ada platform pengaduan yang berisi pilihan pengaduan layanan publik, tenaga kerja, lingkungan, infrastruktur, lalu lintas, pendidikan, Kesehatan, fasilitas umum, social, dan patrol taru (ITR), dan yang terakhir adalah platform 'lainnya' yang berisi tentang pelanggaran, aspirasi, dan permohonan informasi.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektivitas aplikasi SIDUMAS, hambatan dan upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Badung.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, Kepala Seksi Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung (Pengelola Aplikasi Sidumas Badung di DISKOMINFO Badung), Admin Pengelola Aplikasi Sidumas Badung pada OPD Dinas PUPR, DISDUKCAPIL dan SATPOL PP, Masyarakat Kabupaten Badung Pengguna Aplikasi Sidumas Badung (sebanyak 6 orang).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Efektivitas Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali menggunakan teori dari Richard M. Steers. Teori tersebut memiliki 3 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

### **3.1. Pencapaian Tujuan**

Dalam mencapai tujuan program maupun visi misi diperlukan indikator-indikator untuk mengetahui apakah tujuan dari aplikasi SIDUMAS Badung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Badung telah tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum. Untuk mewujudkan tercapainya tujuan itu sendiri diperlukan ukuran terkait tercapainya visi misi, peningkatan mutu program, dan kurun waktu penyelesaian masalah. Berdasarkan data dokumentasi yang penulis peroleh dari renstra yang dimiliki DISKOMINFO, tujuan utama dari aplikasi SIDUMAS Badung adalah untuk mempermudah segala urusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan dukungan konektivitas tinggi dari pemanfaatan Teknologi informasi (TI). Berdasarkan renstra yang dimiliki DISKOMINFO beserta informasi yang penulis peroleh dari wawancara dan observasi lapangan, aplikasi SIDUMAS Badung dapat dikatakan telah mencapai tujuan yang diperuntukan sesuai dengan renstra dan saku dari DISKOMINFO, karena adanya aplikasi SIDUMAS Badung dapat mempermudah masyarakat dalam mengirimkan aduan kepada OPD yang bersangkutan, namun apabila sedikit yang masih menggunakan aplikasi SIDUAMS Badung, maka dampaknya tidak akan terasa secara menyeluruh. Seiring berkembangnya zaman peningkatan kebutuhan dalam kaitannya untuk mengembangkan aplikasi SIDUMAS Badung kearah yang lebih sempurna selalu mengalami pembaruan-pembaruan mulai dari fitur-fitur yang ada, hingga kemudahan dalam pengaksesan aduan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung terus berupaya untuk menjadikan aplikasi SIDUMAS Badung sebagai media informasi yang modern dan dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Badung. Mengutip dari Renstra serta Saku DISKOMINFO Kabupaten Badung, dapat dilihat bahwa aplikasi SIDUMAS telah sesuai dengan apa yang direncanakan dalam

pembuatan maupun pengembangannya. Aplikasi SIDUMAS Badung dikembangkan secara bertahap seiring perkembangan waktu hingga aplikasi SIDUMAS Badung dapat beroperasi secara maksimal.

### **3.2 Integrasi**

Integrasi akan tercipta apabila terjadi kerjasama yang baik dengan pihak lain. Dalam teori yang dimiliki oleh Richard M. Steers pada bukunya yang berjudul efektivitas organisasi mengatakan bahwa dimensi dari integrasi dapat dinilai melalui 3 indikator, yaitu sosialisasi, komunikasi, dan pengembangan konsensus. Sosialisasi merupakan kegiatan yang melibatkan interaksi antara manusia satu dengan manusia lainnya. Sosialisasi dapat juga dikatakan proses atau kegiatan pengenalan terhadap sesuatu agar seseorang lebih mengetahui dan dapat teredukasi melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan. Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa memang tidak banyak orang yang mengetahui aplikasi SIDUMAS Badung, ini juga terlihat jelas dari bagaimana pengguna aplikasi SIDUMAS Badung menjelaskan aplikasi SIDUMAS secara sekilas kepada penulis, seperti belum mengetahui fitur-fiturnya, dan banyaknya fasilitas yang masih perlu perbaikan di sekitar narasumber. Banyaknya yang belum tau akan aplikasi SIDUMAS Badung juga dikarenakan Kegiatan sosialisasi terkait aplikasi SIDUMAS oleh Diskominfo hanya dilakukan melalui perwakilan daerah tertentu, dan melalui humas Kabupaten Badung pada platform sosial media Instagram. Dalam kehidupan bersosial sehari-hari komunikasi sangatlah penting untuk berinteraksi dengan orang lain, dengan berkomunikasi dapat tercipta suatu koordinasi dan kerjasama yang saling menguntungkan. Salah satu tujuan dibuatnya aplikasi SIDUMAS adalah terciptanya interaksi positif antara pemerintah dengan masyarakat, dalam operasionalisasinya aplikasi SIDUMAS melibatkan OPD dan masyarakat sebagai pelaku atau pelaksana didalamnya. Komunikasi yang berujung kepada kerjasama pastinya memiliki dampak yang positif terhadap kemajuan aplikasi tersebut, maka kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk menjadikan aplikasi ini menjadi lebih baik lagi. Komunikasi dan integrasi yang ada dalam aplikasi SIDUMAS telah berfungsi seperti sebagaimana mestinya. Rata-rata masyarakat menyampaikan pendapat, kritik, dan saran pada kolom komentar umum dalam setiap postingan aduan maupun laporan yang dilayangkan dalam aplikasi SIDUMAS Badung. Tidak hanya komunikasi di bagian masyarakat kepada pemerintah melalui SIDUMAS Badung, antar pemerintah atau DISKOMINFO selaku pengurus pusat aplikasi SIDUMAS dengan organisasi perangkat daerah lain yang diajak berkerjasama pun terjalin dengan baik, walaupun diberikan suatu keterangan terkait platform dari aplikasi yang sebaiknya diperbarui untuk pengurus aplikasi SIDUMAS Badung cabang DISDUKCAPIL. Konsensus adalah terciptanya kesepakatan bersama di masyarakat. Berdasarkan data yang peneliti temukan, aplikasi SIDUMAS Badung bahkan belum digunakan lebih dari 1% (baru terdapat 2000an pengguna) penduduk kabupaten Badung, sehingga akurasi atau ketepatan nilai dari konsensus belum dapat diperoleh. Kurang atau masih sedikitnya pengguna aplikasi SIDUMAS Badung diperparah dengan kondisi bahwa belum pernah dilaksanakannya SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) berhubungan dengan adanya aplikasi SIDUMAS Badung, sehingga tidak dapat diperoleh data yang sah terkait tingkat pengembangan konsensus atau sejauh mana masyarakat menerima aplikasi SIDUMAS Badung sebagai sarana pelayanan public.

### **3.3 Adaptasi**

Adaptasi merupakan hal yang sangat penting bagi suatu program, aplikasi, maupun sistem untuk dapat tetap mempertahankan eksistensi serta efektifitasnya, apabila suatu hal tidak dapat adaptif dengan berbagai situasi dan kondisi, maka hal tersebut dapat ditelan waktu atau menghilang. Tidak tepatnya program dengan kebutuhan yang diperlukan akan menimbulkan asumsi yang buruk dari masyarakat terkait buruknya sistem yang ada. Selain itu efisiensi waktu dalam masa aktif program menjadi sorotan penting karena selain ketepatan menanggapi aduan juga diperlukan waktu yang luang agar masyarakat dapat menyampaikan aduan nya secara kapanpun. Dari hasil wawancara serta hasil pengamatan yang dilakukan penulis pada saat melaksanakan kegiatan penelitian, dapat penulis katakan bahwa upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Badung sendiri sudah maksimal perihal usahanya dalam tetap adaptif atau menyesuaikan terhadap situasi, kondisi, dan keadaan setempat, dilihat dari bagaimana fleksibilitas aplikasi SIDUMAS Badung dalam membentuk program baru sesuai kebutuhan masyarakat, serta bagaimana mudahnya aplikasi SIDUMAS Badung untuk dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Manajemen pengelolaan sumber daya manusia tenaga kerja merupakan suatu hal yang harus diperhatikan terutama dalam rangka beradaptasi dalam dunia kerja. Apabila suatu organisasi tidak memiliki jumlah tenaga kerja yang mumpuni dalam menangani atau mengelola masalah-maslah yang ada, maka organisasi tersebut bisa lekang oleh kemampuan yang tidak mumpuni dalam kekurangan sumber daya tenaga kerja. upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Badung sendiri sudah maksimal perihal usahanya dalam tetap adaptif atau menyesuaikan terhadap situasi, kondisi, dan keadaan setempat, dilihat dari bagaimana fleksibilitas aplikasi SIDUMAS Badung dalam mengerjakan program baru sesuai kebutuhan masyarakat, serta bagaimana mudahnya aplikasi SIDUMAS Badung untuk dapat digunakan dimanapun dan kapanpun

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Aplikasi SIDUMAS berhasil menjadi aplikasi mobile sebagai penampung aduan, aspirasi, maupun laporan masyarakat di Kabupaten Badung dengan lebih mudah, murah dan cepat. Aplikasi SIDUMAS dibuat dan terus dikembangkan dengan melihat kondisi masyarakat agar menjadi aplikasi yang dekat, dapat diterima dan mempermudah masyarakat ketika menyampaikan keluhan, sekaligus mempermudah koordinasi antar OPD di Kabupaten Badung untuk melakukan respon/Tindakan cepat untuk mengatasi keluhan.

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Dhiya Lucfiah Laibah (Dhiya Lucfiah Laibah, 2019) namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program ini sehingga daya tarik dari program ini masih sangat perlu ditingkatkan.

Selain itu, penelitian ini berbeda dari penelitian Devi Rahmadani, dkk. (Devi Rahmadani, Tarifu, La., Muhamad, Basri., 2021) dimana program SIDUMAS ini telah menyesuaikan dengan lingkungan dan kondisi yang ada dilapangan sehingga program ini dapat berjalan sesuai dengan SOP nya.

Aplikasi SIDUMAS ini juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu beberapa kali ditemukan aplikasi ini mengalami kerusakan sistem dimana pengguna tidak dapat menggunakannya dengan lancar seperti temuan Rahmi Yulianti, dan Fina Hesti Winiar (Yulianti, Rahmi., Winiar, Fina Hesti., 2019).

### 3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali ini yaitu tidak banyak orang yang mengetahui aplikasi SIDUMAS Badung, ini juga terlihat jelas dari bagaimana pengguna aplikasi SIDUMAS Badung menjelaskan aplikasi SIDUMAS secara sekilas kepada penulis, seperti belum mengetahui fitur-fiturnya, dan banyaknya fasilitas yang masih perlu perbaikan di sekitar narasumber. Banyaknya yang belum tau akan aplikasi SIDUMAS Badung juga dikarenakan Kegiatan sosialisasi terkait aplikasi SIDUMAS oleh Diskominfo hanya dilakukan melalui perwakilan daerah tertentu, dan melalui humas Kabupaten Badung pada platform sosial media Instagram. Selain itu berdasarkan dari data yang peneliti temukan, aplikasi SIDUMAS Badung bahkan belum digunakan lebih dari 1% (baru terdapat 2000an pengguna) penduduk kabupaten Badung, sehingga akurasi atau ketepatan nilai dari konsensus belum dapat diperoleh (<https://sidumas.badungkab.go.id/>). Kurang atau masih sedikitnya pengguna aplikasi SIDUMAS Badung diperparah dengan kondisi bahwa belum pernah dilaksanakannya SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) berhubungan dengan adanya aplikasi SIDUMAS Badung, sehingga tidak dapat diperoleh data yang sah terkait tingkat pengembangan konsensus atau sejauh mana masyarakat menerima aplikasi SIDUMAS Badung sebagai sarana pelayanan publik.

### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Aplikasi SIDUMAS berhasil menjadi aplikasi mobile sebagai penampung aduan, aspirasi, maupun laporan masyarakat terkait dengan apa yang terjadi di Kabupaten Badung dengan lebih mudah, murah dan cepat. Aplikasi SIDUMAS terintegrasi dengan SP4N, sistem pelaporan nasional yang mempermudah identifikasi masalah di daerah untuk bisa diketahui oleh pemerintah pusat.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richard M. Steers.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung Provinsi Bali beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Angel, L. (n.d.). "Technology is best when it brings people together" Matt Mullenweg, a Social Media Entrepreneur, once stated. Technology.

Apulu, I., & Latham, A. (2010). Benefits of information and communication technology in small and medium sized enterprises: a case study of a Nigerian SME. Proceedings of the 15th Annual Conference on UK Academy for Information Systems, 1, 23–24.

C. F. Strong, 1960, Modern Political Constituion, Sidgwick and jackson Ltd., London.

Christian Lous Lange. (1921). The Limitation of Armaments A Collection of the Projects Proposed for the Solution of the Problem Christian Lous Lange. 148.

<https://sidumas.badungkab.go.id/>

Kosakowski, J. (1998). The Benefits of Information Technology. In ERIC Clearinghouse on Information and Technology ,New York (p. pg. 1-8). <http://eric.ed.gov/?id=ED420302>

Laibah, Dhiya Lucfiah. 2019. Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung Tahun 2019.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Rahmadani, Devi. Dkk. 2021. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laporan! (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari).

Steers, M Richard. (1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.

Székely, Tamás. 2016. One Card Above All: New Electronic ID Card Introduced In Hungary - Hungary Today. <https://hungarytoday.hu/new-electronic-id-cards-introduced-hungary-84116/>

Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Yulianti, R., & Winiar, F. H. (2019). Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat Di Kabupaten Pandeglang. Konferensi Nasional Ilmu Administrasi.