

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM LAYANAN PENGADUAN  
APLIKASI BARUGA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKASTATISTIK DAN  
PERSANDIAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

A.Putra Bangsawan

NPP. 29.1340

*Asdaf Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: putrabangsawan079@gmail.com

**ABSTRACT (in english)**

**Problem/Background (GAP):** (Contains the background behind the research). The author focuses on the problems experienced by the community related to public services provided by the South Sulawesi Provincial government, especially complaint services through the Baruga Application. **Objectives:** The purpose of this research is to see how effective the use of the Baruga application is in providing public services and resolving complaints from the people of South Sulawesi Province with the scope of research based on aspects of the procedure for using the Baruga Application. **Methods:** The method used in this research is descriptive qualitative research method. The technique of collecting data and information is done by interview, documentation, and triangulation. Meanwhile, the data analysis technique was carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the Effectiveness of the Implementation of E-Government in the Baruga Application Complaint Service is related to the public services of the South Sulawesi Provincial Government.

**Keywords:** Use, Effectiveness, Public Service, Baruga Application

**ABSTRAK (in bahasa)**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan khususnya layanan pengaduan melalui adanya Aplikasi Baruga. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah melihat seberapa efektif penggunaan aplikasi Baruga dalam memberikan pelayanan publik dan menyelesaikan pengaduan aspirasi masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan dengan lingkup penelitian berdasarkan aspek prosedur penggunaan Aplikasi Baruga. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Sedangkan, teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Layanan Pengaduan Aplikasi Baruga terkait pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

**Keywords:** Penggunaan, Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Baruga

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dewasa ini berjalan dengan sangat cepat. Setiap tahunnya perusahaan-perusahaan di bidang teknologi mengeluarkan hal-hal baru yang berguna untuk kelangsungan hidup manusia. Perkembangan teknologi juga terjadi pada aspek komunikasi dan informasi yang termasuk pada teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi terjadi karena tuntutan proses komunikasi, yaitu komunikasi yang berjalan cepat dan tepat tidak terbatas oleh hal apapun. Selain tuntutan proses komunikasi yang menuntut akan kecepatan, perkembangan teknologi informasi terjadi karena masyarakat sosial yang tinggal di perkotaan, hampir selalu menggunakan internet dalam melakukan interaksi komunikasi baik itu komunikasi pribadi dan komunikasi secara formal. Semuanya bergantung dengan keberadaan internet saat ini.

Transformasi digital yang menjadi tujuan pemerintah dilakukan dengan menerapkan konsep *e-government*. *E-government* menurut Indrajit (2002:36) "*E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan". Dari definisi tersebut dapat kita pahami bahwa *e-government* merupakan cara baru pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dalam hal ini ialah internet. Konsep *e-government* telah dimulai sejak tahun 2003 dibuktikan dengan terbitnya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Terbitnya Inpres ini sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pelayanan informasi kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai cerminan kinerja pemerintah kepada masyarakat karena pelayanan publik lah kegiatan dari pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, diharuskan memenuhi beberapa standar pelayanan publik yang tertera pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang meliputi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Beberapa aspek tersebut harus dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Salah satunya jenis pelayanan publik ialah pelayanan pengaduan. Layanan pengaduan merupakan layanan yang sangat penting bagi pemerintah karena melalui layanan pengaduan pemerintah dapat mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilakukan. Pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Indonesia belum bisa dikatakan baik. Karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik itu pemerintahan provinsi dan pemerintahan kota/kabupaten. Prosedur pelayanan publik di Indonesia masih berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaiannya yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan lain-lain. Maka dari itu perlunya layanan pengaduan yang memanfaatkan teknologi untuk dapat menyediakan tempat bagi masyarakat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan mengeluarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Lingkup Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Implementasi Pemerintah dalam menerapkan sistem layanan *e-government* melalui Aplikasi Baruga layanan masyarakat yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Aplikasi Baruga merupakan program unggulan dari pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk memberikan layanan publik dengan motto "Cepat, Tepat dan Tuntas".

Aplikasi Baruga Layanan Masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan adalah portal digital layanan dan pengaduan masyarakat melalui aplikasi. Layanan Aplikasi Baruga bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu informasi terkait layanan publik pemerintahan dan melakukan pengaduan terkait pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Baruga berasal dari bangunan tradisional khas Sulawesi Selatan yang biasanya menjadi tempat berkumpul atau diskusi masyarakat. Tujuan Aplikasi Baruga yaitu sebagai wadah masyarakat untuk berdiskusi secara digital terkait informasi dan kegiatan publik sekitar Provinsi Sulawesi Selatan.

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

Ada beberapa permasalahan yang terjadi terkait pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan kepada masyarakat. Dengan banyaknya permasalahan yang terjadi, masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait permasalahan tersebut. Dengan adanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau penerapan *e-government* maka pemerintah dapat melakukan pelayanan publik berbasis internet. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan membuat inovasi layanan pengaduan melalui Aplikasi Baruga sesuai dengan penerapan *e-government*.

Aplikasi Baruga tersedia di Play Store dan Apps Store untuk didownload pada Smartphone. Layanan Aplikasi Baruga terhubung dengan Semua Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Yaitu, terdiri dari 96 Organisasi Perangkat Daerah Provinsi, 25 Pemerintah Kabupaten/Kota dan 720 Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten dan Kota. Dengan Aplikasi Baruga, seluruh pengaduan yang masuk akan di respon cepat oleh operator dan diteruskan ke Instansi Pemerintah terkait sesuai dengan pengaduan tersebut.

Tahun 2020, terdapat 995 pengaduan dan aspirasi yang dilakukan masyarakat pada Aplikasi Baruga. Pengaduan dan aspirasi yang masuk melalui Aplikasi Baruga bervariasi. Jumlah pengaduan yang dominan dikeluhkan yaitu terkait infrastruktur transportasi jalan dan layanan kesehatan di Provinsi Sulawesi Selatan. Terkait laporan pengaduan tersebut, terdapat beberapa laporan yang belum diproses karena belum ada jawaban penyelesaian yang diterima dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Layanan Pengaduan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Aplikasi Baruga masih terdapat beberapa hambatan dalam proses pelaksanaannya. Seperti masyarakat masih banyak belum mengetahui adanya layanan pengaduan melalui Aplikasi Baruga untuk memudahkan dalam melakukan pengaduan terkait pelayanan publik. Dibuktikan dengan perbandingan dari jumlah laporan dari suatu kota/kabupaten dengan jumlah penduduk yang berada pada kota/kabupaten yang ada di Sulawesi Selatan. Perbandingan antara jumlah penduduk dengan jumlah total laporan pada suatu kota/kabupaten tidak berbanding lurus hal ini membuktikan bahwa masyarakat masih belum mengetahui adanya Aplikasi Baruga. Pemerintah terkait masih banyak yang belum memberikan solusi terkait pengaduan masyarakat sehingga tujuan untuk menyelesaikan permasalahan terkait pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Baruga belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang saya jadikan pedoman pada penelitian ini. Penelitian pertama, yaitu penelitian berbentuk skripsi yang dilakukan oleh Mazlan (2019) mengenai Penerapan Electronic Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penerapan *electronic government* dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekan baru bahwa elemen-elemen suksesnya belum mampu

meningkatkan pelayanan publik. Dikategorikan belum efektif dikarenakan adanya tujuan organisasi yang belum tercapai dengan standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Penelitian kedua, yaitu penelitian berbentuk skripsi yang dilakukan oleh Rizke Asmawati (2020) mengenai Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Baruga Sulsel Terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil dari Penelitian ini bahwa layanan pengaduan berdasarkan indikator proses, prosedur, standar waktu dan penyelesaiannya di kategorikan baik dan efektif. Persamaan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu sama meneliti Aplikasi Baruga dalam Pelayanan Pengaduan di Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ketiga, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dewi Winekasari (2021) mengenai Efektivitas Layanan Cirebon Siaga 112 dalam pelayanan publik di kota Cirebon Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terkait Efektivitas Layanan Cirebon 112 dalam pelayanan publik di kota Cirebon Provinsi Jawa Barat masih kurang efektif berdasarkan teori Efektivitas menurut Siagian (2012:21) dimana masih terdapat hambatan yang perlu ditingkatkan, khususnya terhadap standar operasional.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengetahui efektivitas penerapan *e-government* dalam layanan pengaduan Aplikasi Baruga Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dimana penelitian yang dilakukan oleh Rizke Asmawati menggunakan metode penelitian kuantitatif sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif dan Perbedaannya terdapat pada tujuan penelitian yang dilakukan oleh Rizke Asmawati yaitu mengetahui pemanfaatan Aplikasi Baruga sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengetahui efektivitas penerapan *e-government* pada layanan pengaduan Aplikasi Baruga (Rizke Asmawati, 2020).

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan memahami tentang efektivitas penerapan *e-government* dalam layanan pengaduan Aplikasi Baruga terhadap masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan.

## **II. METODE**

Penelitian ini menganalisis efektivitas penerapan *e-government* diukur dari dimensi berdasarkan dengan tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada PERPRES No.95 Tahun 2018. Yakni data yang dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam, observasi lapangan dan lain-lain. Nantinya data yang dikumpulkan akan menghasilkan gambaran yang jelas terhadap variabel yang diteliti. Selanjutnya analisis data agar data yang telah terkumpul dapat menjadi berguna untuk memecahkan suatu masalah pada penelitian. Analisis data dilakukan selama proses penelitian dilaksanakan. Penelitian ini dalam uji validitas atau kebenaran data yang diperoleh penulis menggunakan metode triangulasi. Penulis akan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi teori. Selanjutnya dalam penyajian data, data yang telah diperoleh kemudian diseleksi, dirangkum dan disajikan dalam bentuk deskripsi singkat pada saat menyajikan data-data yang dimiliki sehingga penulis dapat dengan mudah mendapatkan gambaran yang utuh dalam penyusunan penelitian. Setelah tahap penyajian data kemudian dilanjutkan pada tahap verifikasi data. Pada tahap ini, penulis menentukan kebenaran hasil analisis untuk menarik kesimpulan yang tepat dengan membandingkannya dengan bukti pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan didasarkan oleh interpretasi dari data-data yang dikumpulkan yang

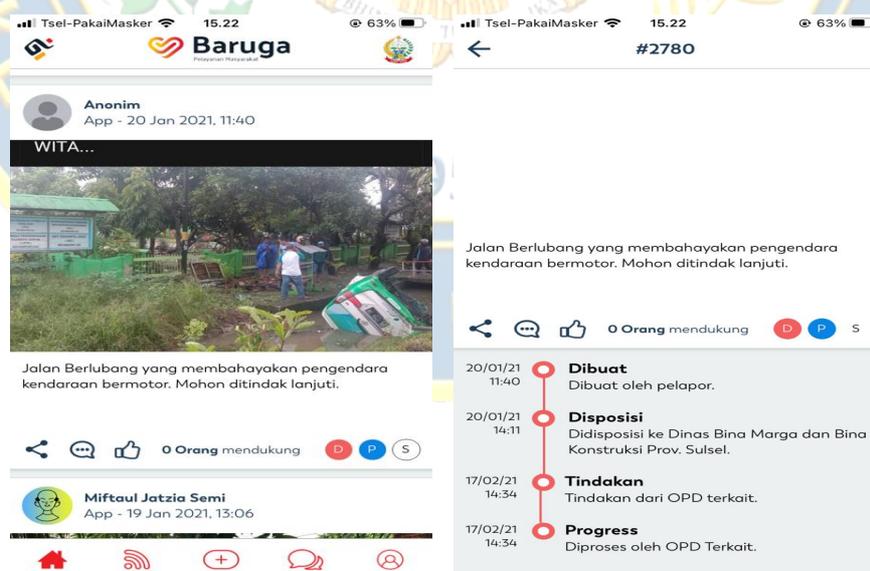
frekuensinya paling banyak muncul atau bersifat dominan berdasarkan pada hasil kerja di lokasi penelitian. Penelitian ini, Penulis mengumpulkan data dari hasilwawancara, observasi dan data yang berasal dari dokumen-dokumen. Aktivitas dalam analisis data ini penulis merangkum data-data yang diperlukan berdasarkan dimensi yang ada dalam teori. Data yang telah dirangkum kemudian dikelompokkan berdasarkan kategorisasi. Pada tahap akhir akan dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah untuk menjawab rumusan masalah.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektifitas penerapan *e-government* dalam layanan pengaduan Aplikasi Baruga Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan teori berdasarkan tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada PERPRES No.95 Tahun 2018, yaitu pertama Pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel, kedua Pelayanan Publik yang Berkualitas dan Terpercaya, dan Pemerintahan Berbasis Teknologi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### 3.1. Pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Aplikasi Baruga ini telah menciptakan efektifitas dalam berjalannya pemerintahan karena memangkas birokrasi yang panjang dalam pemerintahan untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat, namun berdasarkan data yang diperoleh di atas, masih banyak aduan masyarakat Sulawesi Selatan yang belum diselesaikan secara sempurna, tentu ini menjadi tanggungjawab penuh pemerintah untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi masyarakat karena itulah menjadi kewajibannya. Akan tetapi, jika dilihat secara seksama data tersebut, banyak dari masyarakat yang merasa tidak akuntabelnya dan transparannya Aplikasi Baruga ini karena tidak adanya batasan waktu dari pemerintah untuk menjelaskan seberapa lama waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan aduan dari masyarakat tersebut. Namun, di dalam Aplikasi Baruga hanya menyebutkan bahwa aduan sedang dalam proses tidak memaparkan seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu aduan yang dilaporkan oleh masyarakat pengguna layanan. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini:

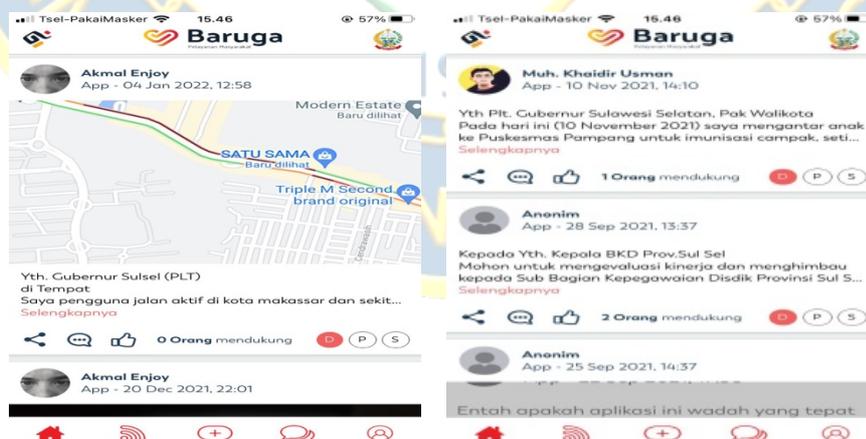


**Gambar 1.**  
*Tangkapan Layar Aplikasi Baruga*  
*Sumber: Aplikasi Baruga*

gambar tersebut sangat jelas bahwa waktu mulai dari dibuatnya laporan oleh pelapor hingga dilakukan tindakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan rentang lebih dari 2 (dua) minggu. Namun, pada Aplikasi Baruga tidak ada kejelasan waktu kapan waktu yang dibutuhkan OPD untuk menyelesaikan laporan dari warga masyarakat sebagai pelapor. Hal ini menciptakan tidak adanya transparansi dan kepastian waktu dieksekusinya suatu laporan. Memang benar bahwa pengaduan dengan menggunakan Aplikasi Baruga tidak membutuhkan waktu lama dalam artian pengaduan dengan menggunakan Aplikasi Baruga dapat menghemat waktu, masyarakat hanya perlu membuka Aplikasi Baruga kemudian memasukkan aduan terkait permasalahan pelayanan publik. Kemudian melalui Aplikasi Baruga dapat menghemat biaya sebab, masyarakat tak perlu lagi datang ke kantor/instansi terkait aduan cukup dengan memasukkan aduan melalui aplikasi yang nantinya akan diteruskan ke instansi yang bertanggung jawab untuk menangani aduan, sehingga menghemat biaya transportasi ataupun biaya lainnya. Melalui Aplikasi Baruga juga dapat menghemat tenaga karena masyarakat tak lagi harus ke kantor atau instansi untuk melakukan pengaduan cukup di rumah atau di mana saja masyarakat bisa melakukan pengaduan. Akan tetapi, masyarakat tidak mengetahui siapa yang bertanggungjawab penuh terhadap aduan yang dimasukkan dalam Aplikasi Baruga, masyarakat hanya dituntut untuk menunggu aduannya direalisasikan, dalam artian masyarakat tidak dapat memantau sejauh mana progres penyelesaian aduan dari masyarakat. Tentu hal ini mengakibatkan kurangnya akuntabilitas dan transparansi atas penggunaan Aplikasi Baruga. Berdasarkan juga penuluruhan peneliti pada aplikasi baruga, sangat minim laporan masyarakat yang diselesaikan secara sempurna, bahkan banyak dari laporan masyarakat yang tidak diproses sama sekali. Oleh karena itu penggunaan aplikasi baruga untuk mengadukan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat terkait pelayanan publik kurang efektif dan masih ditemukan berbagai kendala di aplikasi baruga terkhusus masalah kepuasan masyarakat terhadap laporan-laporannya yang tidak diproses dan diselesaikan.

### 3.2. Pelayanan Publik yang Berkualitas dan Terpercaya

Aplikasi Baruga tidak memberikan kepercayaan kepada publik karena ketika masyarakat memasukkan aduannya ke Aplikasi Baruga dan tidak dilaksanakan secara cepat maka masyarakat akan datang langsung ke instansi yang ia adukan jika sudah mendapatkan jalan buntu atas aduan yang ia laporkan *via* Aplikasi Baruga. Bisa dilihat dari Aplikasi Baruga Sulawesi Selatan yang sangat minim pengguna yang melaporkan sebagai berikut:



**Gambar 2.**  
Tangkapan Layar Aplikasi Baruga  
Sumber: Aplikasi Baruga

Merujuk pada tangkapan layar di Aplikasi Baruga di atas, bisa terlihat bahwa laporan yang masuk dalam aplikasi Baruga Sulawesi Selatan sangat minim karena dalam satu bulan hanya 1 atau 2 orang yang memasukkan aduan pada Aplikasi Baruga. Hal ini disebabkan karena masyarakat kurang mempercayai pengaduan melalui Aplikasi Baruga bahkan masih banyak masyarakat Sulawesi selatan tidak mengetahui aplikasi baruga tersebut karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah terkait. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Amsan Padalo, M.Si Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan menjelaskan bahwa “Untuk sosialisasi awalnya sudah ada diawal. Untuk sekarang sosialisasi dalam artian yang khusus tentang Aplikasi Baruga itu tidak ada lagi. Apalagi semenjak Gubernur Sulawesi Selatan diperiksa KPK terkait kasus Korupsi, jadi tidak ada lagi Perhatian khusus dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk melakukan sosialisai maupun untuk mengembangkan aplikasi tersebut. Maka, pelayanan publik dengan medium aplikasi digital belum bisa menjawab kebutuhan masyarakat yang ingin aduannya cepat direalisasikan dikarenakan masyarakat tidak bertemu langsung kepada orang yang ada pada instansi yang ditujukan, seandainya Aplikasi Baruga menyiapkan kontak person dari orang-orang yang ada pada instansi yang dituju maka itu lebih menciptakan kepercayaan bagi publik karena bisa langsung menghubungi pemerintah terkait jika aduannya tidak dijalankan atau diselesaikan dengan baik. Hal inilah yang menjadi problematika pada Aplikasi Baruga karena masyarakat hanya memasukkan aduan ke Aplikasi tanpa mengetahui *track record* dari aduannya dan berujung pada tidak efektifnya untuk mencapai tujuan Aplikasi Baruga dibuat.

### **3.3. Pemerintahan Berbasis Teknologi**

*E-government* memang sebuah ide yang bagus dalam menciptakan efektivitas kinerja dari sistem pemerintahan. Namun, dalam konteks Aplikasi Baruga memang telah menciptakan pemerintahan berbasis teknologi, namun tentu teknologi juga memiliki kekurangan dalam penggunaannya, seperti adanya *error* pada aplikasi dan tenggelamnya aduan dari masyarakat ketika banyak masyarakat memasukkan adunnya dalam Aplikasi Baruga. Hal ini bisa menghambat juga aduan dari masyarakat untuk direalisasikan karena kedua hal tersebut tadi bisa terjadi secara sistem dan tidak. Oleh karenanya teknologi tidak semata-mata menciptakan efisiensi dalam pemerintahan dikarenakan sewaktu-waktu bisa terjadi *error* pada aplikasi yang merugikan bagi pengguna layanan dan pemerintah itu sendiri. Aplikasi Baruga Sulawesi Selatan tidak ada fitur untuk mengetahui mana aduan yang sudah lama dan baru, dikarenakan yang ditampilkan hanya aduan terbaru. Hal ini, membuat masyarakat sulit untuk mendukung laporan-laporan yang dikirim oleh pelapor.

Kemudian pada Aplikasi Baruga menemui persoalan pada tahap pendaftaran dan verifikasi berkas calon pengguna, dikarenakan pada saat pendaftaran aplikasi dibutuhkan Kartu Tanda Penduduk agar dapat menyampaikan keluhan. Hal ini berdampak pada tidak adanya jaminan perlindungan data pribadi bagi calon pengguna dan dapat disalahgunakan oleh penanggungjawab Aplikasi Baruga. Dengan menggunakan Kartu Tanda Penduduk sebagai syarat untuk verifikasi akun, maka saat menyampaikan keluhan para pengadu diketahui identitasnya, hal ini memungkinkan setiap pengadu takut menyampaikan aduannya secara terang-terangan karena identitas pengadu diketahui oleh sistem pada Aplikasi Baruga. Oleh karenanya syarat penggunaan Aplikasi Baruga dengan Kartu Tanda Penduduk sudah tidak relevan karena tidak menjamin perlindungan data pribadi bagi calon pengadu. Adapun laporan dengan menggunakan *user name* “anonim” (tidak diketahui siapa pelapornya), namun tentu penanggungjawab aplikasi mengetahui siapa saja yang membuat laporan dengan *user name* anonim. Hal ini juga tidak menciptakan jaminan bahwa orang yang melakukan aduan

yang kritis terhadap pelayanan publik tidak diketahui oleh siapapun, sebagaimana bisa dilihat fiturnya pada gambar dibawah ini:

The screenshot shows a mobile application interface titled "Buat Aspirasi". At the top, there is a status bar with "Tsel-PakaiMasker", "16.05", and "57%". The form contains the following elements:

- A text input field with the placeholder "Masukkan lokasi secara lengkap".
- A dropdown menu for "Kabupaten/Kota:".
- A dropdown menu for "Kecamatan:".
- A larger text input field with the placeholder "Masukkan uraian".
- A checkbox labeled "Sembunyikan profil saya (Anonymous).".
- A disclaimer text: "Dengan ini Saya menyatakan yang sebenarnya perihal Pengaduan yang Saya lakukan, dan apabila dikemudian hari pernyataan Perihal Pengaduan ini terbukti tidak benar Saya SANGGUP untuk diproses secara Hukum."
- A dark grey button labeled "KIRIM".
- A bottom navigation bar with icons for home, signal, a red plus sign, chat, and profile.

**Gambar 3.**

*Tangkapan Layar Aplikasi Baruga*

*Sumber: Aplikasi Baruga*

Melihat dari gambar tersebut, pelapor bisa menyembunyikan profilnya (nama pengguna) saat melaporkan aduan, akan tetapi masyarakat dituntut untuk melaporkan hal yang sebenarnya terjadi karena jika terbukti melaporkan aduan yang palsu atau tidak benar maka pengguna tersebut dapat diproses secara hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan analisis di atas, dapat dikatakan bahwa penggunaan Aplikasi Baruga sebagai wadah aduan terhadap pelayanan publik tidak efektif dikarenakan ditemukan berbagai persoalan dan hambatan sebagaimana telah dijelaskan tadi. Oleh karena itu, Aplikasi Baruga dalam menjalankan *e-government* di Provinsi Sulawesi Selatan belum efektif dan perlu adanya perbaikan layanan dan sistem aplikasi, serta peningkatan kesadaran bagi setiap instansi yang memiliki kewajiban terkhusus Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk melaksanakan atau menyelesaikan persoalan dari para pengguna aplikasi yang telah beritikad baik memberikan saran dan solusi yang baik bagi berjalannya roda pemerintahan terkhusus pemerintahan Sulawesi Selatan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis telah dibahas sebelumnya serta didukung dengan data yang diperoleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Penerapan *e-government* dalam layanan pengaduan Aplikasi Baruga tidak efektif, dikarenakan tidak menjamin adanya pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel, kemudian pelayanan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, dan pemerintahan berbasis elektronik, dengan beberapa temuan diantaranya karena dari 1 Januari 2021 hingga 30 Desember 2021 hanya 1 (satu) aduan yang selesai dilaksanakan sedangkan sisanya hanya berstatus sedang diproses. Kemudian, tidak adanya kepastian waktu berapa lama aduan di proses hingga selesai, hal ini dapat menurunkan kepercayaan publik sebagai pengguna aplikasi, serta tidak adanya jaminan perlindungan data pribadi dan upaya perbaikan sistem secara cepat jika terjadi *error* pada Aplikasi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian hanya dilakukan kurang lebih 14 hari.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis memfokuskan hasil penelitian pada efektivitas penerapan e-government dalam layanan pengaduan Aplikasi Baruga terhadap masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan diharapkan dapat bermanfaat dan berguna kepada pemerintah daerah atau dinas terkait untuk meningkatkan kualitas pada layanan pengaduan tersebut.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistis Provinsi Sulawesi Selatan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Riris Khatarina. 2021. Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia. Yogyakarta : Pustaka Obor.
- Dr. Taufiqurokhman & Dr. Evi Septiani. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan : UMJ PRESS.
- Kurniawan, Lutfi J. 2018. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik. Malang : In-TRANS.
- Indrajit, R. E. 2016. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi,
- Zainal Mukarom. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung Pusaka Setia
- Nazir, Mohammad. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Dr. M.R. Khairul Muluk. 2012. Peran Pemerintah Daerah dalam Pembangunan Indonesia. Malang : Universitas Brawijaya Press.
- W. Creswell ,John. 2011. ResearchMDesign: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches .United States of America: SAGE Publications.
- Moeleong, Lexy J. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung:Alfabeta.
- Dr. Richardus Eko Indrajit, Dudi Rudianto & Akbar Zainuddin. 2007. Electronic Government in Action. Jakarta : Andi.
- Sri Juni Woro Astuti. 2010. Manajemen Organisasi Publik : Efektivitas, Produktivitas dan Kualitas. Surabaya : Fajar Satria.
- Gorton, Michael, dkk. 2005. Health Service Review Council : Guide to Complaint Handling in Health Care Services. Australia ; Boston : Elsevier.
- Bungin, Burhan. (2007). Penelitian Kualitatif. Jakarta : Kencana Prenata Group.
- Idtesis.com. 2019. Pembahasan Lengkap Teori E-Government Menurut Para Ahli dan Contoh Tesis Tentang E-Government.
- Attahara, Haura. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Informatika Di Kabupaten Purwakarta.3(3): 68-70.
- Katon Mahendra, Gerry. 2014. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. Yogyakarta: (<http://dx.doi.org/10/18196/jgpp/2014/0003>)
- Erna Setijaningrum. Inovasi Pelayanan Publik: Sebuah Refleksi, (jmb.lipi.go.id › index.php › jmb › article › view/ diakses 17 Oktober 2020)
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Impelementasinya. Jakarta : Bumi Aksara.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4). Bantul: Kreasi Kencana.