

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PENGADUAN  
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO)  
KOTA SUKABUMI PROVINSI JAWA BARAT**

Alpiansyah  
NPP. 29.0904

*Asdaf Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Tekhnologi Rekayasanformasi Pemerintahan*

Email: syahalpian04@gmail.com

**ABSTRACT (in english)**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the problem of the lack of public interest regarding complaint services using the LAPOR! Application. **The focus** of this researches to describe e-Government implementation complaint service by Communication and informatics of Sukabumi City, based on LAPOR application and factor that needs to be watched eGovernment Complaint service implementation by Communication and Informatics of Sukabumi City. The research **Method** that being useds qualitative descriptive with thenductive approach, whichs a method that shows the clear picture systematically, factual, and accurate from data and facts from the field. The data collecting technique that being useds observation,nterview, and documentation. Moreover, the data analysis stepsare data reduction, data serving, and conclusion/ verification. The research **Result** shows that e-Governmentimplemmentatinn complaint service from LAPOR application based on the theory that was popularized by the University of Maryland with Political Environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency/visibility, Budgets, Technology, and innovaiton indication had been a success. But, there are obstaclesn regard to the facilities and infrastructures, public ignorance regarding LAPOR application and the low-tech society.

**Keywords :** e-Government implementation, Complaint Services

## ABSTRAK (in bahasa)

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan kurangnya minat masyarakat mengenai pelayanan pengaduan menggunakan aplikasi LAPOR!. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan pengaduan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat yang berbasis aplikasi LAPOR serta faktor yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan *e-Government* pelayanan pengaduan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat. **Metode** penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan Induktif yaitu suatu metode untuk membuat gambaran secara jelas dan sistematis, faktual dan akurat dari data-data dan fakta yang ada dilapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun langkah-langkah analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. **Hasil penelitian** ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan pengaduan melalui aplikasi LAPOR berdasarkan teori yang dikemukakan *University of Maryland* dengan indikator *Political Environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency/Visibility, Budgets, Technology*, dan *innovation* sudah berjalan sukses. Namun masih terdapat faktor penghambat yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, serta ketidaktahuan masyarakat mengenai aplikasi LAPOR dan masyarakat yang belum melek akan teknologi.

**Kata kunci:** Pelaksanaan *e-Government*, Pelayanan Pengaduan



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban rakyat Indonesia dengan cara melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan mereka dalam kerangka pelayanan publik. Konsep sistem pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Pemerintah memiliki beberapa fungsi yang mencakup fungsi pengaturan, layanan, pengembangan, persetujuan, dan perlindungan. Dari segi pelayanan, fungsi pemerintah daerah adalah melayani seluruh masyarakat dan memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Penyelenggaraan pelayanan pengaduan masih memiliki tantangan yang harus segera diselesaikan untuk memenuhi kondisi yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai kehidupan masyarakat.

Berdasarkan Laporan Tahunan 2020 Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa :Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 Laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 Laporan reguler, 559 Respon Cepat, dan investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung kepada instansi Terlapor. Namun, Berdasarkan data Substansi Laporan menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak menyampaikan pengaduan melalui surat sebesar 37,91%, diikuti datang langsung ke kantor sebesar 29,89% dan melalui aplikasi WhatsApp 11,35%.

Berdasarkan dari data tersebut, menunjukkan masih kurangnya minat masyarakat menggunakan pelayanan pengaduan berbasis Online baik melalui website atau aplikasi jika dibanding dengan pelayanan pengaduan secara offline. Maka pemerintah masih harus bekerja keras mengintensifkan Reformasi Birokrasi di semua lembaga pemerintah. Ekspektasi masyarakat yang dinamis mengingat perkembangan global khususnya kemajuan teknologi informasi terus berubah, sehingga agenda reformasi birokrasi tidak boleh berhenti bahkan harus ditingkatkan sampai mencapai pelayanan prima kepada masyarakat.

Kebutuhan masyarakat semakin meningkat karena dihadapkan pada tantangan global yang mengikuti tren perkembangan zaman. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki pengaruh pada setiap aspek masyarakat, sulit untuk menemukan bidang yang tidak terpengaruh oleh teknologi. Dalam menyelesaikan tantangan global yang dibutuhkan oleh masyarakat, maka pemerintah pun memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dalam rangka terciptanya good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Tuntutan dari masyarakat akan sistem pemerintahan yang bersih dan pelayanan yang efektif dan efisien serta berkualitas pun telah mendorong pemerintah untuk memaksimalkan e-Government.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menyatakan bahwa “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya”. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi menjawab tantangan masyarakat dengan menerapkan pelayanan publik berbasis e-Government yang diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi informatika saat ini

dengan meluncurkan aplikasi berbasis *smartphone* untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat yaitu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), Twitter @lapor1708 serta aplikasi di *smartphone*.

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N-LAPOR! berfungsi sebagai sarana aspirasi, pengaduan dan permintaan informasi untuk warga negara Indonesia serta dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

- 1). Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
- 2). Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- 3). Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

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

Berdasarkan Laporan Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi yang diakses pada tanggal 15 September 2021 Persentase Anggota Rumah Tangga berusia lima tahun keatas yang mengakses internet pada tahun 2020 sebesar 62,48% atau sebesar 220.839 pengguna internet di kota sukabumi dengan perbandingan total penduduk kota sukabumi 324.833 jiwa yang berumur diatas 5 tahun sebagai pengguna internet dengan total keseluruhan penduduk 353.455 Jiwa, tetapi jumlah pengguna aplikasi LAPOR! di kota Sukabumi mengalami penurunan dari tahun 2020. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Sukabumi, Tantan Sontani menyatakan “Pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! pada tahun ini mengalami penurunan. Pada Januari hingga Juli tahun lalu, Pengaduan masyarakat mencapai 107, tetapi pada tahun ini pada periode yang sama hanya 31 Pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!”.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan pemerintah semakin ditingkatkan. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan yang diberikan DISKOMINFO Kota Sukabumi terkait dengan biaya/tarif layanan, kompetensi petugas layanan, maklumat layanan, persyaratan pelayanan, produk layanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan kepada masyarakat perlu pembaruan. Karena, inovasi dari pemerintah untuk reformasi pelayanan pengaduan melalui sistem online tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Dalam pelaksanaannya, tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui LAPOR! dan kurangnya ilmu untuk menggunakan aplikasi berbasis *smartphone*.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian Destya Ayu Laela Rhomadhona (2020), berjudul “Pelaksanaan *E-Government* Dalam Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Aplikasi Gadget Mobile Application For License/Gampil)”. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan perizinan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yang berbasis aplikasi GAMPIL serta faktor yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan *e-Government* pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Penelitian Dinda Nursah Yasti (2019) selanjutnya berjudul “Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019” focus penelitian ini terletak pada Pelayanan publik yang merupakan pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pemanfaatan (*E-Government*) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat tahun 2019. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu indikator kepuasan pelanggan dari Kenedy dan Young. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sudah menerapkan sistem *E-Government*. Semua jenis pelayanannya berbasis elektronik, kecuali layanan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD). Penerapan *E-Government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya walaupun prosesnya tidak begitu cepat, dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang berbasis elektronik walaupun fasilitas yang kurang memadai.

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pada penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu adanya meneliti mengenai penerapan *electronic government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi. Namun perbedaannya disini yaitu pada focus penelitian atau permasalahannya, pada penelitian terdahulu ini lebih memfokuskan permasalahan terhadap jenis-jenis pelayanannya seperti SIKAD (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), dan Aplikasi GAMPIL. Pada penelitian yang diangkat oleh peneliti ini lebih memfokuskan kearah dari efektivitas *electronic government* melalui aplikasi LAPOR! Ini apakah mampu meningkatkan atau mengoptimalkan kualitas pelayanan pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi. Jadi maksudnya bahwa dari beberapa jenis pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi apakah sudah berkembang dalam menerapkan pelayanan yang berbasis elektronik (*E-Government*) kemudian dengan penerapan ini kita akan melihat seberapa meningkatnya pelayanan pengaduan di instansi tersebut serta hal ini bisa meningkat atau tidak nya akan dilihat dari kepuasan pelanggan (masyarakat). Jadi intinya pada penelitian yang diangkat oleh peneliti ini lebih memfokuskan penerapan *E-Government* dengan kepuasan masyarakat. Selain perbedaannya dari focus penelitian atau permasalahan yang diteliti, serta waktu dan lokasi penelitiannya juga yang mendasari perbedaan tersebut.

### 1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas *e-Government* dalam Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat serta Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor apasaja yang perlu diperhatikan dalam Pelaksanaan *e-Government* dalam Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat.

## II. METODE

Pada kegiatan penelitiannya, peneliti menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian dengan menggunakan metode tersebut membuat gambaran secara jelas dan sistematis, faktual dan akurat dari data-data dan fakta yang ada dilapangan.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini dipandang memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk menyesuaikan kenyataan yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya, sehingga data yang didapatkan bisa diinterpretasikan satu sama lain.

Menurut Sugiyono (2017:41) bahwa:

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

Pada kegiatan penelitiannya, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Menurut Creswell (2013:267), mendefinisikan observasi kualitatif adalah observasi yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian untuk kemudian peneliti mencatat atau merekam aktivitas-aktivitas di dalam lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan berita, data, atau fakta di lapangan. Simangunsong (2017:215) menyatakan bahwa “wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian”.

3. Dokumentasi

Menurut Creswell (2013:267) “Dokumen bisa berupa dokumen publik (seperti, koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti, buku harian, diary, surat, *e-mail*)”.

Pengumpulan data merupakan bagian tidak terpisahkan dari kegiatan analisis data. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif melalui tiga alur kegiatan sebagaimana dikemukakan Miles dan Huberman (1984:23-27) dalam Mulyadi (2014:191), yaitu: 1) reduksi data, 2) *display* data dan 3) penarikan kesimpulan/verifikasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan teori *University of Maryland* dalam Indrajit (2016:68-73), ada delapan elemen agar proyek *e-Government* berjalan sukses, yaitu:

##### 1. *Political Environment*

Yang dimaksud dengan elemen ini adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Terdapat dua tipe proyek sehubungan dengan halni, yaitu: *Top Down Projects* (TDP) dan *Bottom Up Projects* (BUP).

##### *Top Down Projects* (TDP)

Terhadap TDP ada dua aspek penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

##### a). **Sosialisasi**

Sosialisasi menggambarkan kemampuan Dinas Komunikasi dan informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi dalam menyebarluaskan informasi dan mempengaruhi persepsi masyarakat Kota Sukabumi dalam mendapatkan pelayanan pengaduan melalui aplikasi LAPOR. Dilihat dari aspek sosialisasi berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas DISKOMINFO Kota Sukabumi, Rahmat Sukandar, S.Si., M.T.,M.Sc. pada Senin, 3 Januari 2022 menyatakan bahwa: Pelaksanaan *e-Government* dalam Pelayanan Pengaduan melalui aplikasi LAPOR! telah dilakukan oleh DISKOMINFO Kota Sukabumi. Kegiatan sosialisasinya telah dimulai sejak pertama kali diluncurkan pada akhir Desember 2017 melalui koran, radio, megatron, baliho, sosialisasi langsung di acara pameran atau diundang oleh kelompok masyarakat dan sosialisasi dengan 7 kecamatan di Kota Sukabumi. Namun untuk sekarang sosialisasi dilakukan di media sosial yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti Instagram dan Channel YouTube.

##### b). **Prioritas**

Aspek yang kedua adalah meletakkan proyek ini sebagai salah satu prioritas tertinggi dalam penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi penulis ketika berada di lapangan, penulis menemukan bahwa tidak lagi terdapat loket pelayanan untuk mengurus pengaduan, melainkan hanya ada loket pelayanan untuk informasi. Hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas DISKOMINFO Kota Sukabumi, Rahmat Sukandar, S.Si., M.T.,M.Sc. pada Senin, 3 Januari 2022 menyatakan bahwa: Untuk meningkatkan pelayanan publik, mencegah korupsi dan gratifikasi serta mendukung

program Sukabumi *Smart City*, maka DISKOMINFO Kota Sukabumi tidak lagi melakukan pelayanan secara langsung atau tatap muka. Pelayanan pengaduan saat ini dilakukan penuh secara *online* atau secara elektronik terintegrasi dengan satu sentuhan untuk kemudahan. Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi menjadikan pelaksanaan *e-Government* sebagai prioritas tertinggi dalam penyelenggaraan pelayanan karena untuk mengurus pengaduan semuanya harus dilakukan secara *online* dan tidak bisa datang langsung ke kantor.

### **Bottom Up Projects (BUP)**

#### **a). Pihak yang terlibat**

Ukuran atau skala proyek yang ada lebih baik kecil, sehingga mendapatkan dukungan dari kalangan internal karena dinilai tidak membutuhkan berbagai sumber daya yang besar yang dapat menyerap energi dari institusi pemerintahan. Sumber daya manusia yang terlibat dalam pengoperasian sistem aplikasi LAPOR! terbagi menjadi dua bagian, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) internal dan eksternal.

- 1). SDM internal DISKOMINFO Kota Sukabumi terdiri dari: Kepala DISKOMINFO, Kepala Bidang, Kepala Seksi serta Kasubbag dan staff .
- 2). SDM eksternal terdiri dari tim teknis Perangkat Daerah terkait, yaitu dari Dinas Dinas dan Seluruh Opd di Kota Sukabumi.

#### **b). Kompetensi**

Sebagaimana wawancara penulis dengan Kepala Dinas DISKOMINFO Kota Sukabumi, Rahmat Sukandar, S.Si., M.T.,M.Sc. pada Senin, 3 Januari 2022 menyatakan bahwa “Para pegawai sudah melakukan pengembangan kompetensi seperti pendidikan dan pelatihan (diklat) serta pelatihan internal atau teknis untuk membahas secara spesifik sistem aplikasi yang dipakai saat ini”. Dalam hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) dan masyarakat, penulis menyimpulkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi sudah memiliki kompetensi diri dan mengetahui secara spesifik adanya aplikasi LAPOR.

#### **c). Manfaat**

Adanya manfaat yang didapatkan secara signifikan oleh para pengguna. Maksudnya bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam mengurus pengaduan melalui aplikasi LAPOR. Sebagaimana wawancara dengan salah satu masyarakat, Bapak Firman pada Selasa, 4 Januari 2022 yang mengatakan bahwa: Dengan adanya aplikasi LAPOR! ini, saya tidak perlu meluangkan banyak waktu untuk mengantri dan datang ke kantor

DISKOMINFO berkali-kali, juga tidak memerlukan perantara agar pengaduan selesai dengan cepat. Jadi untuk mengurus pengaduan dan aspirasi sendiri tinggal membuka aplikasi di handphone kapan pun saya butuh. Kemudahan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi dirasakan oleh pihak masyarakat yang terlayani dengan sebaik-baiknya karena adanya kepastian waktu, dan kepastian proses, dengan tidak terjadinya kontak langsung antara pemohon dan petugas, sehingga dapat meminimalisir pemberian gratifikasi dan pungutan liar.

## **2. Leadership**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas DISKOMINFO Kota Sukabumi, Rahmat Sukandar, S.Si., M.T.,M.Sc. pada Senin, 3 Januari 2022 menyatakan bahwa: Pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! dikembangkan dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu transparansi, partisipasi, berkeadilan, akuntabilitas dan penegakan hukum sebagai unsur utamanya. Kemampuan seorang pemimpin dibutuhkan untuk menyusun sebuah rencana proyek yang matang serta untuk mengartikulasikan visi dan misi dari proyek *e-Government* ke dalam pelaksanaan proyek yang dapat dimengerti secara baik dan jelas oleh para pelaksana, dalam hal ini kepala dinas memimpin dengan memperhatikan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

## **3. Planning**

Perencanaan aplikasi LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi merupakan solusinovasi untuk memudahkan proses pengaduan bagi masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Dinas DISKOMINFO Kota Sukabumi, Rahmat Sukandar, S.Si., M.T.,M.Sc. pada Senin, 3 Januari 2022 bahwa “LAPOR! merupakan aplikasi pelayanan pengaduan secara elektronik yang bertujuan untuk memanjakan masyarakat dengan kemudahan, dimana memberikan layanan dengan aplikasi berbasis mobile android”.

## **4. Stakeholders**

Stakeholders yang dimaksud adalah berbagai pihak yang memiliki kepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap pelaksanaan e-Government oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi. Sebagaimana wawancara penulis dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika, H. Yuli Noviawan, ST., MT. pada Senin, 3 Januari 2022 yang menjelaskan bahwa: DISKOMINFO memiliki ketergantungan terhadap rekomendasi teknis dari perangkat daerah lain, sehingga sebelum melaksanakan e-Government terdapat kendala dalam pelayanan pengaduan. Teknis koordinasi pemberian rekomendasi ke perangkat daerah lain dilakukan dengan cara manual, sehingga DISKOMINFO harus mengirimkan dokumen fisik pengaduan ke perangkat daerah terkait untuk diberikan rekomendasi, yang memerlukan waktu dan resiko.

## 5. *Transparency/Visibility*

Tersedianya akses terhadap informasi akan menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi maupun *stakeholders*. *Online* merupakan jawaban DISKOMINFO Kota Sukabumi dari transparansi pelayanan, proses mengatur kendali waktu dan kendali proses yang jelas. Dalam hal pelayanan informasi dan pengaduan, aplikasi LAPOR! mengakomodir pelayanan tersebut, pemohon cukup mengisi kolom permohonan informasi dan pengaduan pada aplikasi, dan akan direpson oleh petugas informasi pengaduan.

## 6. *Budgets*

Sumber pembiayaan utama pengembangan sistem LAPOR! berasal dari APBD Kota Sukabumi. Biaya digunakan untuk belanja bandwidth internet, colocation server, jasa konsultasi pengembangan aplikasi, sosialisasi, jasa tenaga ahli, pemeliharaan hardware dan pemeliharaan website serta belanja penunjang lainnya.

## 7. *Technology*

Teknologi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi dalam pelaksanaan *e-Government* melalui aplikasi LAPOR! merupakan teknologi sederhana dengan biaya yang sedikit, canggih dan mudah dalam mengelola server. Untuk masalah dalam hal teknologi, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi bertindak tanggap dan cepat agar masalah cepat terselesaikan

## 8. *Innovation*

Inovasi yang dimaksud disini adalah kemampuan sumber daya manusia untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi LAPOR. Kemampuan untuk menciptakan dan menerapkan ide-ide dibutuhkan didalam pelaksanaan *e-Government* terutama karena banyaknya *stakeholders* yang terlibat, berkembangnya teknologi secara cepat, tingginya tuntutan masyarakat, dan lain sebagainya. Inovasi dan pengembangan aplikasi LAPOR! juga terus dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi, sebagaimana yang disampaikan Kepala Dinas DISKOMINFO Kota Sukabumi, Rahmat Sukandar, S.Si., M.T.,M.Sc. pada Senin, 3 Januari 2022 bahwa “Aplikasi terus dikembangkan dengan berbagai kebutuhan masyarakat. Bahkan saat ini sudah memiliki rencana pada inovasi dengan pengembangan sistem yang lebih hebat dan aman”. Jadi dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi terus melakukan inovasi untuk mengembangkan aplikasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

### 3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi tidak selalu berjalan sesuai dengan rencana. Ada beberapa permasalahan yang menjadi faktor penghambat baik berupa faktor eksternal maupun faktor internal.

Faktor penghambat internal dari pelaksanaan *e-Government* oleh DISKOMINFO Kota Sukabumi adalah sarana dan prasarana berupa sistem keamanan *server* yang rentan diretas oleh *hacker*.

Permasalahan yang pernah timbul adalah ketika pemohon pengaduan dihubungi oleh *hacker* untuk melakukan pembayaran agar proses pengaduan cepat selesai. Namun sang pemohon bertindak cepat dengan menghubungi *call center* DISKOMINFO Kota Sukabumi untuk meminta keterangan, sehingga tidak terjadi hal yang lebih merugikan. Gangguan seperti *server* yang rentan diretas oleh *hacker* memang menjadi resiko dalam pelaksanaan *e-Government*, terutama jika *server* sulit untuk diretas karena akan membuat banyak pihak penasaran dan mencari celah keamanannya tetapi berbeda dengan tingkat keamanan aplikasi GAMPIL yang diteliti oleh Destya Ayu L. R. (2020) bahwa aplikasi tersebut memiliki tingkat keamanan yang lebih baik serta lebih modern karena dalam pengembangan aplikasi tersebut tidak memiliki persaingan aplikasi yang serupa dalam pengembangannya tidak seperti aplikasi LAPOR dan terdapat aplikasi yang serupa yaitu aplikasi SUPER. Penghambat internal yang selanjutnya adalah jaringan yang lambat karena *bandwith internet* yang digunakan terbagi-bagi dengan berbagai urusan yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kota Sukabumi.

Kemudian faktor penghambat eksternalnya adalah ketidaktahuan masyarakat akan pelayanan dilakukan penuh secara *online* oleh pihak DISKOMINFO Kota Sukabumi. Tidak semua masyarakat tahu mengenai pelaksanaan *e-Government* ini, sesuai dengan hasil observasi penulis di lapangan bahwa penulis masih melihat adanya masyarakat yang baru mengetahui bahwa pelayanan pengaduandilakukan secara *online* melalui aplikasi LAPOR! atau *website* setelah datang ke kantor untuk mengurus pengaduan. Fenomena masyarakat yang belum mengetahui adanya pelaksanaan *e-Government* melalui aplikasi LAPOR! memang tidak terlalu banyak penulis temui dilapangan, hanya sebagian kecil saja yang masih belum mengetahui. Kemudian permasalahan kedua yang penulis temui dilapangan adalah kurangnya ilmu masyarakat akan teknologi, terutama pada masyarakat sudah mulai berumur atau berbeda generasi. Beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan *e-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi menjadi suatu dinamika dalam pelaksanaan pelayanan publik, karena adanya keterbatasan dari berbagai pihak sehingga tidak semua rencana bisa berjalan sesuai dengan harapan tanpa adanya hambatan. Hal menarik lainnya pada pengembangan aplikasi LAPOR! Di Kota Sukabumi yaitu terdapat aplikasi dalam fungsi serupa dalam bidang pengaduan masyarakat yaitu aplikasi LAPOR! dari pemerintah pusat serta aplikasi SUPER dari program Walikota Sukabumi yang menyebabkan pengembangan aplikasi LAPOR tidak secepat pengembangan aplikasi LAPOR! di daerah daerah lain di Indonesia.

#### IV. KESIMPULAN

Efektivitas Pelaksanaan *e-Government* sangat memudahkan masyarakat untuk mengurus pengaduan dengan prosedur pengaduan yang sangat mudah, Secara keseluruhan, pelaksanaan *e-Government* sudah berjalan Efektif berdasarkan Indikator yang digunakan, yaitu *Political Environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency/Visibility, Budgets, Technology* dan *innovation*. Namun masi terdapat faktor tenaga kerja yang kurang kompeten.

Faktor yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan *e-Government* antara lain:

1). Faktor Internal

Dalam pelaksanaan *e-Government* oleh DISKOMINFO Kota Sukabumi, ditemukan sejumlah faktor penghambat yang berkaitan dengan sarana dan prasarana terutama terkait hal teknis seperti kelemahan sistem keamanan *server* dan. jaringan yang lambat.

2). Faktor Eksternal

Ketidaktahuan masyarakat mengenai pelayanan perizinan yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi LAPOR! dan masyarakat yang belum melek akan teknologi menjadi penghambat dalam pelaksanaan *e-Government*.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Sukabumi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Pelayanan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabet
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government*. Yogyakarta: Preinexus
- Indrayani, Etin. 2015. *E-Government*. Jatinangor: LiteraturPDN 2015
- Moleong, J. Lexy. 2013. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_, J. Lexy. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis, Kuantitatif, & Kualitatif*. Jakarta Utara: Publicanstitute
- Simangungsong, Fernandes. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ayu, Destya 2020. Pelaksanaan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Aplikasi Gadget Mobile Application For License/GampiI).*Jurnal*.
- Yasti Nursah, Dinda 2019. sKualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019. *Jurnal*