

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI TERINTEGRASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TEGAL PROVINSI JAWA TENGAH

Alya Tsani Hanifa

NPP. 29.0765

*Asdaf Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Politik Indonesia Terapan*

Email: alyatsanih@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The background of the research carried out of because the covid-19 pandemic has affected the accessibility of public services, especially in the field of public complaints due to the implementation of social distancing and Work From Home, so that people experience obstacles in conveying their aspirations for government performance. **Purpose:** The purpose of this study is to find out the effectiveness, supporting factors, and inhibitors of the Tegal Regent Report application program as an integrated complaint application. **Method:** This research uses a descriptive qualitative method with an inductive approach using the Theory of Effectiveness according to Subagyo as an analysis knife. Data collection techniques are carried out by means of interviews (8 informants) and documentation. **Result:** The results of the research conducted show that the effectiveness of integrated application-based public complaint services during the Covid-19 pandemic in Tegal Regency, Central Java Province has not been effective, as can be seen from the effectiveness indicators that have not been met. **Conclusion:** Application-Based Public Complaints Services Reported by the Regent of Tegal during the Covid-19 pandemic in Tegal Regency are considered to have not been effective in helping handlers of public complaint services, this is evidenced by the Theory of Effectiveness according to Subagyo (2000) where 3 (three) indicators are not met, namely: Community Response, Objectives, and Process. The supporting factors are the active participation of Acting Regent of Tegal Umi Azizah as the regional head and the assistance of third parties as developers or server providers. Meanwhile, the inhibiting factors are not supported by qualified experts and costs, slow responses from leaders regarding obstacles that occur, lack of coordination between setda and Diskominfo, and the absence of the head of OPD in PIC socialization.

**Keywords:** Public Complaint Service, Laporan Bupati Tegal, Ease of Accessibility

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Latar belakang dari penelitian yang dilakukan yaitu karena adanya pandemi covid-19 mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik khususnya dibidang pengaduan publik karena diberlakukannya *social distancing* serta *Work From Home*, sehingga masyarakat mengalami kendala dalam menyampaikan aspirasinya terhadap kinerja pemerintah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas, faktor pendukung, dan penghambat dari program aplikasi Laporan Bupati Tegal sebagai aplikasi pengaduan yang terintegrasi.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan menggunakan Teori Efektivitas menurut Subagyo sebagai pisau analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara (8 informan) dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan efektivitas pelayanan pengaduan publik berbasis aplikasi terintegrasi pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah belum efektif, terlihat dari indikator efektivitas yang belum terpenuhi. **Kesimpulan:** Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis Aplikasi Laporan Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Tegal dinilai belum efektif dalam membantu penanganan pelayanan pengaduan publik, hal tersebut dibuktikan dengan Teori Efektivitas menurut Subagyo (2000) dimana 3 (tiga) indikator kurang memenuhi yaitu : Respon Masyarakat, Tujuan, dan Proses. Faktor pendukungnya berupa adanya partisipasi aktif dari Plt Bupati Tegal Umi Azizah selaku kepala daerah dan adanya bantuan pihak ketiga sebagai pengembang atau penyedia server. Sedangkan, faktor penghambatnya berupa tidak didukung dengan tenaga ahli dan biaya yang mumpuni, lambatnya respon dari pimpinan mengenai kendala yang terjadi, kurangnya koordinasi antara Setda dan Diskominfo, serta tidak hadirnya kepala OPD dalam sosialisasi PIC.

**Kata kunci:** Pelayanan Pengaduan Publik, Laporan Bupati Tegal, Kemudahan Aksesibilitas

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan dalam TIK memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang inovatif, terbuka, partisipatif, dan akuntabel lewat adanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *E-Government* yang ditujukan bagi instansi pemerintah, pelaku bisnis, aparatur sipil negara, masyarakat, dan pihak lainnya. Peningkatan kualitas dan jangkauan layanan publik kepada masyarakat menjadi salah satu target diselenggarakannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini, selain itu juga untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam mendiskusikan, mengkritisi, dan menganalisis keputusan pemerintah.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan kepeduliannya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan keterpaduan sistem pemerintahannya di zaman globalisasi ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE meliputi Penyediaan Pusat Data Terpadu, Jaringan Intra Pemerintah, Sistem Penghubung Layanan Pemerintah, Aplikasi Layanan SPBE serta Keamanan Informasi Pemerintah.

Adanya pandemi covid-19 berdampak pada berbagai sektor di Indonesia dari sektor perekonomian, sektor kesehatan, sektor sosial, bahkan sektor pemerintahan dalam hal ini berupa pelayanan publik. Untuk menekan resiko penularan virus, diberlakukan pembatasan sosial untuk mencegah kerumunan orang banyak yang dapat menyebabkan *cluster* baru penularan covid-19. Pemberlakuan pembatasan sosial membawa dampak pada sektor pelayanan publik karena adanya program WFH (*work from home*) sesuai dengan adanya surat edaran yang dikeluarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas dalam pelayanan publik yang awalnya dapat bertemu langsung secara tatap muka namun sekarang dibatasi jumlahnya kemudian selebihnya dapat melalui sistem online. Penerapan *E-government* yang terintegrasi dianggap salah satu solusi untuk menangani masalah aksesibilitas dalam pelayanan publik di era pandemi covid-19 ini.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan inovasi *e-government* pelayanan publik yang terintegrasi salah satunya adalah OSS (*Online Single Submission*). OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS melalui sistem elektronik yang terintegrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Sistem OSS ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha

serta mempermudah pelaku usaha. Seperti halnya juga Pemerintah Kabupaten Tegal mengeluarkan inovasi *e-government* pelayanan publik yang terintegrasi yaitu aplikasi Lapori Bupati Tegal yang menangani bidang pelayanan pengaduan publik. Lapori Bupati Tegal diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tegal No. 2 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Tegal khususnya pada Paragraf 4 Pasal 42 yang menjelaskan bahwa perlunya layanan pengaduan publik dengan sistem aplikasi yang terintegrasi untuk kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Hadirnya aplikasi Lapori Bupati Tegal yang menangani pelayanan dalam bidang pengaduan secara online diharapkan mampu membantu kinerja pemerintah dalam pelayanan publik dalam era pandemi ini dan dapat membantu segala keluhan masyarakat di Kabupaten Tegal serta meringkas jalur administrasi pengaduan.

Pengaduan Pelayanan Publik yang sebelumnya dilakukan lewat media SMS kini diperbaharui dengan adanya aplikasi berbasis android yang terintegrasi akan lebih memudahkan masyarakat agar memiliki minat untuk melakukan pengaduan pelayanan publik. Banyak pesan dari warga di SMS Lapori Bupati yang mengeluhkan sulitnya mengirim pesan bergambar sehingga Pemerintah Kabupaten Tegal mencoba mengatasi kendala tersebut dengan membuat aplikasi android.

Hadirnya aplikasi Lapori Bupati Tegal dengan jumlah pendownload kurang lebih 500 pendownload ini direspon masyarakat Kabupaten Tegal melalui beberapa komentar pada *Google Play* yang menunjukkan kesulitan pada saat mendaftar maupun *log in*, *rating* aplikasi ini menunjukkan diangka 2,2 dari 5 serta informasi mengenai aplikasi ini juga tidak tersedia dalam website resmi Kabupaten Tegal. Hal tersebut menunjukkan respon ketidakpuasan masyarakat terhadap aplikasi ini, maka perlu diteliti apakah aplikasi ini efektif untuk menangani masalah pengaduan di wilayah Kabupaten Tegal.

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

Adanya pandemi covid-19 mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik khususnya dibidang pengaduan publik karena diberlakukannya *social distancing* serta *Work From Home*, sehingga masyarakat mengalami kendala dalam menyampaikan aspirasinya terhadap kinerja pemerintah khususnya secara tatap muka.

Perlu adanya aplikasi pengaduan publik yang terintegrasi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tegal No. 2 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Tegal khususnya pada Paragraf 4 Pasal 42 yang menjelaskan bahwa perlunya layanan pengaduan publik dengan sistem aplikasi yang terintegrasi untuk kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. SMS Lapori Bupati Tegal dirasa kurang karena masyarakat kesulitan mengirim pesan bergambar atau menyertakan gambaran mengenai kondisi permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Hadirnya inovasi pelayanan pengaduan publik berupa aplikasi terintegrasi Lapori Bupati Tegal yang ditujukan untuk mempermudah pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan pengaduan justru menemui beberapa masalah melalui komentar yang terdapat pada *Google Play* yakni kesulitan pada saat mendaftar maupun *log in*, *rating* aplikasi yang menunjukkan diangka 2,2 dari 5, informasi mengenai aplikasi ini tidak tersedia dalam website resmi Kabupaten Tegal, serta kerusakan server yang membuat aplikasi yang seharusnya dapat membantu dalam percepatan pelayanan publik justru tidak dapat diakses. Beberapa hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja aplikasi Lapori Bupati Tegal perlu ditingkatkan kembali agar dapat menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat khususnya pada masa pandemic covid-19.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan konteks pelayanan publik dengan menggunakan media elektronik atau *E-government*. Penelitian Woni

Widodo berjudul Strategi Komunikasi Humas Setda Tegal Tentang Sosialisasi Program “LAPOR BUPATI TEGAL” Berbasis Android (Woni Widodo, 2019), menemukan bahwa aplikasi Lapori Bupati Tegal mengalami kendala pada proses pengenalan baik secara sosialisasi, promosi maupun *launching*. Penelitian Suci Retoresmi (2013) berjudul Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) menemukan bahwa sistem informasi pada LAPOR! Di UKP4 adalah efektif. Dari lima dimensi yang ada, tiga dimensi diantaranya menunjukkan skala efektif yaitu ; kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Adapun hal yang menyebabkan dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil cukup efektif adalah karena responden merasa kurangnya respon dan jawaban baik dari pihak LAPOR! maupun dari Kementrian/Lembaga dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Penelitian Thalita Rifda Khaerani dan Melsy Vanesa Sarai (2020) yang berjudul Analisis Pengembangan Elektronik Government di Kota menemukan bahwa penerapan *e-government* di Pemerintah Kota Tegal sudah cukup baik dari segi pengelolaan, namun dalam pengembangannya masih terdapat beberapa hambatan berdasarkan elemen-elemen sukses *e-government* yaitu Badanya regulasi terkait e-gov secara keseluruhan Minimal oleh Kominfo serta, *Capacity* Kompetensi sumber daya manusia di bidang Kominfo Dishubkominfo, serta *Value* dalam hal ini, Pemerintah Kota Tegal telah menggunakan media sosial seperti facebook untuk dapat digunakan sebagai sarana berinteraksi kepada masyarakat serta sebagai sarana dalam penyebarluasan informasi.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas aplikasi Lapori Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19. Pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan Teori Efektivitas dari Subagyo (2000), yang menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa efektif suatu program yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dilihat melalui 4 (empat) dimensi efektivitas, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya juga dikarenakan penelitian ini ikut serta mengkaji faktor pendukung serta faktor penghambat suatu inovasi program pemerintah berupa aplikasi pelayanan pengaduan publik.

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas aplikasi Lapori Bupati Tegal dalam membantu percepatan pelayanan publik dibidang pengaduan publik di Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah khususnya pada masa pandemi covid-19.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni menyajikan data berdasarkan pendapat Sudarwan Danim (2001:41) “penelitian yang dimaksud untuk menjelaskan fenomena ataupun karakteristik dari individu, kedaan atau kelompok tertentu dengan akurat”. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat mendalam, mengikuti proses dilakukan oleh penelitian sendiri, tidak boleh diwakilkan atau menyuruh orang lain untuk mengumpulkan data. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Dalam pengumpulan data secara kualitatif, penulis melakukan wawancara kepada 8 (delapan) orang informan, yang terdiri dari Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan Setda

Kabupaten Tegal, Pengelola Laporan Bupati Tegal Setda Kabupaten Tegal, Pengelola server Laporan Bupati Tegal Diskominfo Kabupaten Tegal, dan Masyarakat Kabupaten Tegal. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013:246) bahwa aktivitas pada analisis data secara kualitatif dilakukan secara inter-aktif dan berlangsung dalam kurun waktu berkelanjutan sampai tuntas, sehingga datanya sudah konkrit. Aktivitas yang dilakukan pada analisis data, yaitu *reduction data*, *display data*, dan *conclusion drawing/verification*.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas aplikasi Laporan Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19 menggunakan Teori Efektivitas dari Sugiyono (2000), yang menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa efektif suatu program yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dilihat melalui 4 (empat) dimensi efektivitas, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut :

#### 3.1. Ketepatan Sasaran Program

Penulis melakukan pengukuran terhadap efektivitas aplikasi Laporan Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19 melalui target atau sasaran dari pemerintah yang perlu dicapai dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai objektifitas tertentu.

##### a. Target

Target dari diselenggarakannya program aplikasi Laporan Bupati Tegal adalah memberikan wadah kepada khususnya Masyarakat Kabupaten untuk menyalurkan aspirasinya kepada lembaga pemerintah Kabupaten Tegal selaku penyedia layanan publik, dalam bentuk layanan pengaduan yang terintegrasi dengan cara yang lebih mudah, singkat, jelas dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan dan golongan. Target ini dapat terlaksana jika kedua belah pihak baik masyarakat maupun pemerintah saling aktif.

##### b. Input

Dalam mewujudkan target tersebut pemerintah Kabupaten Tegal menyusun tahapan pencapaian berupa tahap persiapan, membentuk tim efektif, merancang aplikasi, uji coba, simulasi, uji kelayakan SOP, bimbingan teknis PIC dari *project leader*, launching aplikasi Laporan Bupati Tegal, pekan promosi, serta penerapan aplikasi Laporan Bupati Tegal.

#### 3.2. Sosialisasi Program

Penulis melakukan pengukuran terhadap efektivitas aplikasi Laporan Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19 melalui kemampuan penyelenggara program untuk mensosialisasikan program, dimana informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersalurkan pada masyarakat luas serta khususnya kepada target program.

##### a. Komunikasi

Komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari *project leader* dalam sosialisasi program aplikasi Laporan Bupati Tegal meliputi komunikasi organisasi, komunikasi massa, dan komunikasi publik.

##### b. Media Sosialisasi

Menurut Humas yang paling efektif dalam penggunaan media adalah pada media sosial karena penggunanya banyak dan dari berbagai kalangan. Selain itu juga sosialisasi diadakan melalui menggunakan media kesenian, radio, *talkshow*, serta pada acara *car free day* disertai adanya kuis dan *doorprize*. Sosialisasi bukan hanya dilakukan kepada masyarakat melainkan juga kepada Organisasi Perangkat Daerah serta berbagai instansi terkait seperti PLN, Kepolisian, Kementrian Keagamaan, PDAM, Samsat, BPJS, dan Ketenagakerjaan media yang

digunakan adalah tatap muka dimana humas mengundang dan mengadakan acara dalam satu tempat serta mengedukasi PIC sebagai pengelola program tentang teknis operasionalisasi aplikasi Lapori Bupati Tegal.

**c. Respon Masyarakat**

**Tabel 1.**

Daftar Urusan Aplikasi Lapori Bupati Tegal Tahun 2021 (Januari-Maret)

<b>NO</b>	<b>PERMASALAHAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	BPJS Kesehatan	3
2.	Kartu Indonesia Sehat	1
3.	Penerangan Jalan Umum	1
4.	Pelajaran Tatap Muka	1
5.	Infrastruktur Jalan dan Jembatan	1
6.	Infrastruktur Jaringan Listrik PLN	1
7.	Infrastruktur Saluran Pipa PDAM	1
8.	Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap	3
9.	Infrastruktur Drainase di Pedesaan	1
10.	Hak Waris	1
11.	Pencemaran Lingkungan	1
12.	Administrasi Kependudukan (KK,KTP, AKTA LAHIR)	9
13.	Vaksinasi Covid-19	3
	Jumlah	27

Sumber : Arsip Setda

**Tabel 2.**

Daftar Urusan SMS Lapor Bupati Tegal Tahun 2021 (Januari-Maret)

<b>NO</b>	<b>URUSAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Tambahan/ Penghasilan Guru	1
2.	Administrasi Kependudukan	15
3.	Subsidi/ Distribusi Pupuk	5
4.	Infrastruktur Saluran air PDAM	1
5.	Pembuatan Kartu Tani	3
6.	Pencemaran Lingkungan	4
7.	Penerangan Jalan Umum	3
8.	Pemuatan Sertifikat Tanah/ AJB / Pemutihan Sertifikat	9
9.	Pendistribusian Bansos Covid yang Tidak Merata	6
10.	Infrastruktur Jalan dan Pintu Air	8
11.	PPDB	2
12.	PTSL	2
13.	BPNT	1
14.	Kinerja Aparatur Pamong Desa	11
15.	BPJS Kesehatan	19
16.	Perjudian (togel)	5
17.	Pungli Vaksin Covid-19	1
18.	Gangguan jalan (pohon)	3
19.	Pelayanan Rumah Sakit yang Kurang Memuaskan	1
20.	Tarif/Biaya Rapid Test/ Swab Antigen	2
21.	Penipuan KPR Rosa Residence	1
22.	Pencurian di Desa	5
23.	Pendistribusian PKH dan BTL tidak merata	6
24.	Biaya Administrasi Kilometer PLN	5
25.	Stok Vaksin	5
26.	Penyalahgunaan Dana Desa	1
27.	Informasi Vaksinasi Covid-19	2
28.	Loker	1
29.	Pungli Kendaraan Beroda 4	3
30.	Sosialisasi Covid-19	3
31.	Pelanggaran Prokes	15
32.	Pungli Keberadaan Tenaga Kerja Asing	1
33.	Kinerja Satgas Covid Desa	1
34.	Diluar Urusan (Kewajiban dan Kebijakan)	3
	Jumlah	154

*Sumber : Arsip Setda*

Pada **Tabel 1.** jumlah aduan yang masuk kedalam aplikasi Lapor Bupati Tegal pertiga bulan dari Bulan Januari-Maret 2021 pada aplikasi Lapor Bupati Tegal terdapat 27 pengaduan sedangkan pada **Tabel 2.** Jumlah aduan yang masuk kedalam SMS Lapor Bupati Tegal terdapat 154 pengaduan, hal tersebut menunjukkan setelah dua tahun aplikasi Lapor Bupati Tegal ini hadir, masyarakat masih lebih tertarik untuk menyampaikan aduannya lewat SMS dibandingkan lewat aplikasi. Perbandingan jumlah aduan melalui aplikasi dengan SMS mencapai 1:5 yang mana jumlah tersebut berbeda jauh.

### 3.3. Tujuan Program

Penulis melakukan pengukuran terhadap efektivitas aplikasi Lapor Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19 melalui pedoman dalam pencapaian program.

#### a. Tujuan

Tujuan diadakannya program aplikasi Lapor Bupati Tegal meliputi 3 (tiga) tahap capain yaitu tujuan jangka pendek berupa merespon pertanyaan masyarakat atau keluhan warga secepatnya mungkin, tujuan jangka menengah berupa membangun sistem yang baik jadi didalam klausul pelayanan publik, dan tujuan jangka panjang berupa membangun citra dan *trust* atau kepercayaan masyarakat serta memberikan garansi.

### 3.4. Pemantauan Program

Penulis melakukan pengukuran terhadap efektivitas aplikasi Lapor Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19 melalui perkembangan pelaksanaan, mengidentifikasi dan mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaannya kemudian mengambil tindakan apa yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

#### a. Proses

#### Tabel 3.

Data Keluhan Android Lapor Bupati Perjanuari-Pertengahan Maret 2021

NO	URUSAN	OPD	PERMASALAHAN	PENYELESAIAN
1	Kesehatan	Dinkes, BPJS Kesehatan	Permohonan pembuatan BPJS kesehatan pascabayar menjadi gratis	SELESAI
2	Sosial	Dinsos	Permohonan pembuatan kartu KIS	SELESAI
3	Listrik dan ESDM	Dishub	PJU disepanjang jalan depan pasar trayeman mati	SELESAI
4	Air	PDAM	Kebocoran pipa PDAM	SELESAI
5	Pekerjaan Umum	DPU	Ruas jalan Jembayat-Margasari berlubang dan bergelombang	DPU berkoordinasi dengan kementerian PUPR karena jalan tersebut merupakan jalan nasional
6	Pendidikan	Dikbud	Kapan sekolah tatap muka diadakan?	Menunggu keputusan dari pemerintah pusat terkait dengan pandemi covid-19, guru yang sudah divaksin dua kali sekolah tersebut dapat melakukan tatap

				muka/simultan
7	Listrik dan ESDM	PLN	Listrik mati didesa Batunyana, Kec. Bojong	SELESAI
8	Pertanahan	BPN/ATR	PTSL TH 2019 Kec. Warureja	
9	Pertanahan	Inspektorat	PTSL Tahun 2019 di Kec. Tarub akte 800rb UK SHM 150 kenapa cuma desa kemanggungan yang diperiksa sedangkan desa lainnya seperti margapadang, lebeteng, kesamiran tidak ada hasil dan tindak lanjutnya	
10	Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Disdukcapil, Inspektorat	Permintaan untuk melakukan monitoring terhadap rumah paten di setiap kecamatan dengan dugaan adanya biaya yang bervariasi pada biaya administrasi pembuatan KK dan KTP juga penerbitannya yang sering lambat	
11	Listrik dan ESDM	PLN	Listrik mati di desa gunungjati, Kec. bojong	SELESAI

Sumber : Arsip Setda

Pada **Tabel 3.** Jumlah pengaduan pengguna Lapor Bupati Tegal hanya terdapat data dari bulan November-Desember 2019 serta Januari-Maret 2021. Hal tersebut dikarenakan adanya kendala kerusakan pada server yang menyebabkan aplikasi tidak dapat digunakan lagi setelah Maret 2021. Dalam suasana yang masih dalam pandemi covid 19 seharusnya aplikasi tersebut bisa mempercepat dan mempermudah pelayanan publik berupa pengaduan, apalagi pada tahun 2021 diterapkannya pembatasan kerumunan dan diberlakukan WFH (*work from home*).

**b. Output**

Keluhan masyarakat yang direspon mencapai 74%, untuk laporan yang tidak dijawab oleh PIC disebabkan oleh beberapa faktor misal karena pertanyaan berulang serta tidak masuk konteks pengaduan.

**c. Outcome**

Saat aplikasi masih beroperasi sudah dapat menangani aduan yang masuk dengan lebih cepat dan memberikan manfaat bagi pemerintah, *stakeholder*, *project leader*, maupun masyarakat

**3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Aplikasi Lapor Bupati Tegal berbasis android sebagai sarana digital pengelolaan pengaduan masyarakat ini dirancang dengan tujuan untuk menyediakan kemudahan layanan akses komunikasi bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan gangguan layanan publik pemerintah kepada Bupati Tegal secara elektronik, disamping sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi program kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Peneliti menemukan bahwa efektivitas dari adanya aplikasi Lapor Bupati Tegal pada masa pandemi covid-19 ini belum efektif, hal tersebut terjadi karena adanya kerusakan server dari bulan Maret 2021- sekarang. Inovasi yang bertujuan untuk mempercepat pelayanan publik justru tidak dapat diakses oleh masyarakat, faktor penghambat yang ada selama aplikasi ini diselenggarakan yakni berupa tidak didukung dengan tenaga ahli dan biaya yang mumpuni, lambatnya respon dari pimpinan mengenai kendala yang terjadi, kurangnya koordinasi antara Setda dan Diskominfo, serta tidak hadirnya kepala OPD dalam sosialisasi PIC. Selain itu adapun peran kepala daerah yakni Ibu Umi Azizah selaku Bupati Kabupaten Tegal yang memiliki peran aktif dalam hadirnya aplikasi ini di masyarakat, dari program perencanaan, sosialisasi, hingga evaluasi beliau ikut serta mengawasi jalannya aplikasi ini. Hal tersebut menjadikan daya tarik tersendiri kepada masyarakat untuk mendownload aplikasi ini.

### 3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan salah satu faktor pendukung dalam rencana peluncuran aplikasi Lapori Bupati Tegal versi 2.0 atau sebagai perbaikan dari aplikasi Lapori Bupati Tegal versi terdahulu adalah adanya pihak ketiga sebagai tenaga ahli atau pengembang server. Upaya ini juga dilakukan sebagai bentuk kepedulian putra daerah untuk ikut serta membangun daerahnya. Dengan demikian, diharapkan aplikasi Lapori Bupati Tegal versi 2.0 dapat dipergunakan kembali sebagaimana fungsinya sebagai penyalur aspirasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Tegal serta dapat mempercepat pelayanan publik khususnya dibidang pengaduan publik baik di masa pandemi covid-19 maupun saat pandemi telah usai.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan publik berbasis aplikasi terintegrasi pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah belum efektif dalam membantu penanganan pelayanan pengaduan publik dikarenakan adanya indikator-indikator efektivitas yang tidak terpenuhi yaitu respon masyarakat, tujuan, serta proses pelaksanaannya.

Hal ini juga disebabkan oleh beberapa faktor penghambat yaitu tidak didukung dengan tenaga ahli dan biaya yang mumpuni, lambatnya respon dari pimpinan mengenai kendala yang terjadi, kurangnya koordinasi antara Setda dan Diskominfo, serta tidak hadirnya kepala OPD dalam sosialisasi PIC.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni pada waktu penelitian. Penelitian juga belum sepenuhnya bisa mewawancarai seluruh pengguna aplikasi hanya dilakukan pada beberapa pengguna saja.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih banyak yang harus dibenahi dalam penelitian ini. Maka dari itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian yang lebih mendalam dan rinci terkait dengan efektivitas aplikasi Lapori Bupati Tegal sebagai aplikasi pengaduan publik yang terintegrasi di Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah agar lebih menjadi temuan yang mendalam dan lebih baik lagi.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Tegal, Pengelola aplikasi Lapori Bupati Tegal, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal, serta Masyarakat Kabupaten Tegal yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memperoleh pengalaman yang sangat berarti dalam memperoleh data dan informasi, serta kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020

Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Tegal

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik

Rifda Khaerani, T., & Sarai, M. V. (2020). ANALISIS PENGEMBANGAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI KOTA TEGAL. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(3), 79-86.

Sekretariat Daerah. (2019) *Rencana Strategis Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2019-2024*. Kabupaten Tegal

Sitoresmi, S. (2013). Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4). Skripsi,(Depok: Universitas Indonesia, 2013).

Sudarwan Danim. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Subagyo, Ahmad Wito. 2000. Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan. Yogyakarta : UGM.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaitaif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

