

## Dampak Aplikasi Lapor Sleman Terhadap Penyaluran Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Sleman ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Ike Aprylianti<sup>1</sup> Ari Retno Purwanti<sup>2</sup>

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [ike.aprylianti33@gmail.com](mailto:ike.aprylianti33@gmail.com)<sup>1</sup> [ariretnopurwanti@gmail.com](mailto:ariretnopurwanti@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis untuk mengetahui dampak dari aplikasi lapor Sleman terhadap pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Sleman yang ditinjau dari UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk memperoleh data yang diinginkan. Jumlah subjek penelitian 4 (empat) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang Pegawai dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan 3 (tiga) orang masyarakat. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi data. Hasil penelitian tentang tentang dampak aplikasi lapor Sleman terhadap penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten sleman ditinjau dari UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi lapor Sleman dapat memberikan berbagai dampak untuk penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat di Sleman, yaitu Memudahkan : (1) Penyaluran aduan dari masyarakat kepada pemerintah melalui media; (2) Pemerintah untuk monitoring masyarakat di Kabupaten Sleman; (3) Masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pemerintah Kabupaten Sleman; (4) Pemerintah dalam pemerataan pembangunan di Kabupaten Sleman; (5) Penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat lebih praktis, efektif dan efisien; (6) Mewujudkan Sleman Smart Regency; (7) Aduan Masyarakat di Kabupaten Sleman menjadi Trasnsparan. Adapun faktor-faktor yang menghambat penggunaan aplikasi lapor sleman bagi Diskominfo maupun masyarakat di wilayah kabupaten sleman, yaitu : (1) Masih adanya masyarakat di Wilayah Kabupaten Sleman yang *gaptek*; (2) Anggaran yang terbatas; (3) Perangkat Smartphone yang kurang mendukung; **Kata Kunci:** Aplikasi Lapor Sleman, Pelayanan Pengaduan

### Abstract

*The purpose of this study is to describe and analyze the impact of the application of the Sleman report on public complaints services in Sleman Regency in terms of Law No 25 of 2009 concerning public services and the inhibiting factors. This study uses a qualitative method. This research was conducted at the Department of Communication and Information, Sleman Regency. Data collection techniques were carried out by observation, documentation, and interviews to obtain the desired data. The number of research subjects is 4 (four) people consisting of 1 (one) employee from the Communication and Information Office of Sleman Regency and 3 (three) people from the community. The data analysis technique was carried out by data reduction, data presentation and drawing conclusions. The validity of the data is done by data triangulation method. The results of research on the impact of the Sleman report application on the distribution of public complaint services in Sleman district in terms of Law No. 25 of 2009 concerning public services can be concluded that the existence of the Sleman report application can provide various impacts for the distribution of public complaint services in Sleman, namely Facilitating: (1) Distributing complaints from the public to the government through the media; (2) the government for community monitoring in Sleman Regency; (3) the public to submit criticisms and suggestions to the government of Sleman Regency; (4) Government in equitable development in Sleman Regency; (5) The distribution of public complaints services is more practical, effective and efficient; (6) Realizing Sleman*

*Smart Regency; (7) Public Complaints in Sleman Regency are made transparent. The factors that hinder the use of the Sleman report application for Diskominfo and the community in the Sleman Regency area, namely: (1) There are still people in the Sleman Regency area who are clueless; (2) Limited budget; (3) Smartphone devices that are not supported;*

**Keywords:** Sleman Report Application, Complaint Service



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Teknologi merupakan suatu hal yang terus berubah mengikuti perkembangan zaman. Salah satu faktor yang mendukung terjadinya perkembangan teknologi adalah modernisasi. Sistem informasi dan komunikasi semakin berkembang pesat. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi kehidupan sosial di masyarakat. Perkembangan teknologi ini akan mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Salah satunya dibidang pemerintahan. Pendukung aktivitas di era globalisasi ini salah satunya dengan pemanfaatan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK telah berkembang baik untuk individu, organisasi, maupun pemerintahan (Alawneh et al, dalam Hapsari 2013).

Pentingnya *e-government* untuk mendukung sektor pemerintahan di era milenial ini sangat diperlukan. Tentu dengan adanya kebijakan ini akan memberikan dampak positif bagi sektor pemerintahan. *E-government*, menurut *United Nations* (dalam Thomas et al, 2013) merupakan sektor pemerintah yang menggunakan internet untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya sistem *e-government* ini akan mempermudah akses masyarakat dalam mengetahui informasi yang diberikan oleh pemerintah melalui aplikasi *real-time*. Masyarakat juga dapat memberikan kritik dan saran terhadap sistem pemerintahan secara daring. Berdasarkan laporan terbaru We Are Social (detik.com), pada Januari 2020 bahwa "Persentase pengguna internet berusia 16 hingga 64 tahun yang memiliki masing-masing jenis perangkat, di antaranya *mobile phone* (96%), *smartphone* (94%), *non-smartphone mobile phone* (21%), laptop atau komputer desktop (66%), tablet (23%), konsol game (16%), hingga *virtual reality device* (5,1%). Dalam laporan ini juga diketahui bahwa saat ini masyarakat Indonesia yang ponsel sebanyak 338,2 juta." Berdasarkan data tersebut mayoritas masyarakat Indonesia adalah pengguna Handphone dan segala sesuatunya menggunakan online, maka penting bagi pemerintah untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju dengan menerapkan pemerintahan berbasis online atau bisa disebut *e-government* untuk membantu mempermudah pelayanan terhadap masyarakat.

Sistem *e-government* ini sudah diterapkan oleh pemerintah Kabupaten Sleman. Salah satu contohnya adalah melalui aplikasi Lapor Sleman. Aplikasi ini dikembangkan untuk meningkatkan daya kreativitas masyarakat dalam hal TIK, guna mewujudkan *Jogja Cyber Province* untuk mengembangkan daerahnya hingga ke taraf nasional. Aplikasi ini juga diharapkan mampu membawa citra Sleman sebagai salah satu daerah di Indonesia yang mendukung pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana *meng-upgrade* daerahnya menjadi daerah yang maju. Hal ini tentu saja berkaitan dengan UU.No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan sebagai berikut: "...bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik."

Berdasarkan pernyataan dari Undang-undang tersebut, pemerintah wajib memberikan dukungan terhadap pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah wajib memberikan dukungan terhadap pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah daerah Sleman telah memberikan

fasilitas pelayanan publik berupa aplikasi Lapor Sleman guna untuk menampung aspirasi masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah. Dengan adanya Aplikasi lapor Sleman tersebut maka dapat membantu pemerintah daerah dalam meninjau respon dari masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat melalui kritik dan saran yang dituliskan pada laman Aplikasi Lapor Sleman, selain itu dapat juga membantu pemerataan pembangunan fasilitas umum di Sleman karena kritik dan saran yang dibuat tidak hanya pada pelaksanaan kebijakan tetapi juga pada pembangunan infrastruktur yang mencakup perawatan serta kerusakan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil judul penelitian “Dampak Aplikasi Lapor Sleman Terhadap Penyaluran Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Sleman Ditinjau dari UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” guna mendeskripsikan dampak yang timbul dari penggunaan Aplikasi Lapor Sleman yang berada di bawah pengawasan dari Dinas Kounikasi dan Informasi Kabupaten Sleman terhadap kemudahan pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan yang tercantum di dalam UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Oleh sebab itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana dampak dari aplikasi Lapor Sleman terhadap masyarakat Sleman ditinjau dari UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan faktor penghambatnya. Adapun permasalahan yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah dampak dari aplikasi lapor sleman terhadap penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten sleman yang ditinjau dari UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana dampak dari aplikasi lapor sleman terhadap pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten sleman yang ditinjau dari UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan faktor penghambatnya. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih memahami dan bijak dalam menggunakan Aplikasi Lapor Sleman sebagai layanan pengaduan online yang dapat dengan mudah di akses semua masyarakat untuk membantu pemerintah dalam pembangunan, peninjauan, serta perawatan infrastruktur negara maupun sebagai wadah kritik dan saran terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah daerah Sleman.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kajian-kajian dan teori-teori yang berkaitan dengan persoalan tersebut. Manfaat teoritis dalam penelitian ini Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah wawasan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi pendidikan TIK dan PPKn anak di sekolah dalam penggunaan *e-government* terutama di daerah Sleman dengan pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman.

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian diskriptif yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian diskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya. Penelitian diskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, dan manusia. Penelitian diskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta dan identitas secara langsung (Basuki, 2010:110).

Menurut Arikunto (2013:22) penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi yang dilakukan dengan

melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian kualitatif dalam penelitiannya menggunakan metode observasi, wawancara, dan pemanfaatan dokumen. (Lexy J. Moleong, 2006:5).

Cara penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif tentang dampak dari aplikasi lapor sleman terhadap penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten sleman tahun 2020 diharapkan dapat berperan dalam peningkatan pelayanan publik secara online oleh pemerintah kabupaten Sleman serta dapat membawa citra Sleman sebagai salah satu daerah di Indonesia yang mendukung pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana *meng-upgrade* daerahnya menjadi daerah yang maju.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu (1) Observasi, dilakukan untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan langsung di lokasi. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih nyata dan detail. (2) Wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait topik penelitian. (3) Dokumentasi, berupa arsip (dokumen), foto, dan hasil wawancara langsung yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dengan mengumpulkan dokumen dan arsip tentang Aplikasi Lapor Sleman dengan mengambil foto dari tata cara atau alur dari aplikasi Lapor Sleman yang dikelola di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta mengambil foto ketika wawancara dengan masyarakat pengguna aplikasi lapor sleman maupun pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.

Tempat penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dilakukan secara online melalui aplikasi zoom dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang didapat merupakan data yang jelas dan valid, serta data yang ditulis dapat dipertanggungjawabkan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Untuk mewujudkan program Smart Governance di Kabupaten Sleman Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai program Sleman Cerdas. Program ini merupakan tujuan dan realisasi dari visi dan misi Diskominfo. Sleman Cerdas adalah Kabupaten Sleman yang cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memaksimalkan pelayanan publik serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Dari hal tersebut Pemkab.Sleman berkomitmen mewujudkan pengelolaan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi, terpadu, dan terintegrasi. Aduan yang terintegrasi tersebut sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang didalamnya mengamanatkan bahwa badan pelayanan publik termasuk pemerintah kabupaten Sleman untuk bisa memiliki layanan aduan maka kemudian setelah terbitnya itu dijadikan sebagai landasan dasar untuk pembuatan Aplikasi Lapor Sleman.

Aplikasi Lapor Sleman sendiri merupakan salah satu kanal dari 12 kanal yang dimiliki oleh Diskominfo Kabupaten Sleman yang dibuat untuk merealisasikan Program Smart Governace dan dijadikan sebagai sarana untuk mewujudkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Sleman menjadi efektif dan efisien. Pada penerapannya Aplikasi Lapor Sleman dikelola dan dikembangkan oleh Diskominfo Sleman dan 50 moderator yang bekerja sama dengan SOROT (Smart Online Reporting and Observation Tools) sebagai penyedia aplikasi dan laporan yang terintegrasi dengan LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Aplikasi Lapor Sleman sendiri telah di download 5000 lebih melalui Google Playstore dengan rating bintang 2,9 dan telah mendapatkan 166 ulasan.

**Tabel 1. Pertumbuhan UMKM Tahun 2017-2020**

Rekapitulasi Aduan Masyarakat Tahun 2020-2021			
No	Uraian	2020	2021
1	Sudah ditanggapi	504	302
2	Belum ditanggapi	86	79
	<b>Jumlah</b>	590	381

Sumber Data: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2021

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa laporan aduan masyarakat yang masuk ke Diskominfo melalui Aplikasi Lapor Sleman terhitung dari bulan Januari-Desember 2020 sampai bulan Januari-Juni 2021 sebanyak 971 aduan dengan rincian 806 aduan yang sudah ditanggapi oleh diskominfo dan ada 165 aduan yang blm ditanggapi. Dampak adanya Aplikasi Lapor Sleman mendapat respon yang baik karena mempermudah masyarakat melakukan pengaduan dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi-informasi seputar masalah yang terjadi di Kabupaten Sleman, banyak dari kita warga sleman ingin memberi kritik dan sarannya kepada Dinas atau pemerintah tapi mereka masih bingung ingin menyampaikan kesiapa jadi dengan adanya aplikasi ini bisa digunakan untuk sarana kemajuan penyaluran pelayanan aduan dari masyarakat kepada pemerintah kabupaten sleman karena privasi nya lebih terjaga, transparasi laporan aduan pada aplikasi dan semoga diskominfo lebih membuat aplikasi nya lebih canggih dan respon positif atas masalah yang terdapat di Kabupaten Sleman.

Ada beberapa rekomendasi yang dapat membantu dalam pengembangan Aplikasi Lapor Sleman seperti pengambilan foto dan titik lokasi, pengelompokkan laporan, migrasi data, sosialisasi penggunaan kepada masyarakat, serta akses data statistik oleh pengguna. Rekomendasi tersebut dapat dilihat dari *e-government* dengan media pelayanan pengaduan yang telah ada seperti pada LAPOR! yaitu pengkoreksian kata-kata laporan, hal tersebut agar laporan yang dibaca menjadi lebih nyaman dan sopan. ( Hapsari, A.N., & Rachmawati, R., dalam Jurnal Bumi Indonesia 2018). Selain itu agar lebih transparan lagi perlu ditampilkan data statistik yang dapat diakses pengguna seperti pada LAPOR!. Rekomendasi lainnya yaitu dilihat dari media UPIK di Yogyakarta dan Media Center di Surabaya dimana laporan dikelompokkan dengan rapi agar mudah saat diakses. Rekomendasi pengembangan di atas bertujuan untuk membuat Aplikasi Lapor Sleman lebih mudah untuk pelayanan ke masyarakat serta agar tujuan pembentukan Aplikasi Lapor Sleman sebagai inisiasi untuk mewujudkan Sleman Smart Regency dapat terwujud.

## Pembahasan

### **Dampak Aplikasi Lapor Sleman dalam Penyaluran Pelayanan Pengaduan Masyarakat ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Dampak dari penggunaan Aplikasi Lapor Sleman untuk penyaluran pelayanan masyarakat ditinjau dari Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai berikut, yaitu memudahkan:

1. Penyaluran Aduan dari Masyarakat kepada Pemerintah melalui Media. Aplikasi Lapor Sleman di jadikan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan masalah-masalah yang terjadi di Kabupaten Sleman kemudian di tuliskan di kolom aduan yang terdapat di aplikasi dan disalurkan kepada pemerintah dengan harapan aduan tersebut dapat segera ditindak lanjuti. Dari hal tersebut dampak ada nya Aplikasi Lapor Sleman sendiri sebagai perantara

antara masyarakat dan pemerintah dalam proses penyaluran pelayanan aduan yang ada di Kabupaten Sleman sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2021 tentang pelayanan publik.

2. Pemerintah monitoring masyarakat di Kabupaten Sleman. Jika dilihat dari data aduan yang masuk di Aplikasi Lapor Sleman dapat menjadi acuan pemerintah untuk melihat masalah yang sedang terjadi di Kabupaten Sleman dan berusaha menyelesaikan masalah tersebut baik secara langsung maupun berkala. Selain itu menjadi media monitoring terhadap keluhan yang terjadi di masyarakat Sleman setelah pelaksanaan vaksin Covid-19 dan secepat mungkin menyampaikan ke dinas kesehatan atau pihak yang berwenang menangani masalah tersebut agar segera ada tindakan medis atau tindakan lainnya yang dapat meminimalisir kejadian tidak diharapkan pada masyarakat sendiri.
3. Masyarakat Untuk Menyampaikan Kritik dan Saran terhadap Pemerintah Kabupaten Sleman. Adanya aplikasi lapor sleman mendapat tanggapan yang positif dari masyarakat di Kabupaten Sleman karena dengan akses yang sangat mudah dan simple bisa dimana saja jadi setiap lapisan masyarakat bisa mengakses aplikasi ini selain itu tata cara penggunaannya juga mudah dipahami, banyak dari warga sleman ingin memberi kritik dan sarannya kepada Dinas atau pemerintah tapi masih bingung akan menyampaikan kesiapa jadi dengan adanya aplikasi ini bisa digunakan untuk sarana kemajuan penyaluran pelayanan aduan dari masyarakat kepada pemerintah kabupaten sleman karena adanya transparansi laporan aduan pada aplikasi yang bisa dilihat oleh semua pengguna.
4. Pemerintah Dalam Pemerataan Pembangunan di Sleman. Dari aduan masyarakat pada aplikasi lapor sleman dapat menjadi acuan pemerintah untuk membuat anggaran yang akan digunakan ditahun berikutnya. Pemerintah dapat melihat permasalahan apa saja yang membutuhkan dana segera dan mengalokasikan dana tersebut pada pembangunan dan pemerataan seluruh wilayah di kabupaten sleman yang dilihat dari aduan masyarakat yang dituliskan pada kolom aduan di aplikasi.
5. Penyaluran Pelayanan Pengaduan Masyarakat lebih Praktis, Efektif, dan Efisien. Dengan adanya Aplikasi Lapor Sleman dapat mempermudah masyarakat dalam membuat pengaduan terhadap masalah-masalah yang terjadi di sekitarnya dengan mudah kapanpun dan dimana saja melalui smartphone. Tidak hanya bagi masyarakat saja, bagi pemerintah Kabupaten Sleman terutama Diskominfo dengan adanya Aplikasi Lapor Sleman di nilai dapat mempermudah dalam pemantauan masalah-masalah yang ada di masyarakat Sleman dan dapat segera mencari solusi untuk menyelesaikannya melalui dinas terkait tergantung dari jenis masalah yang terjadi.
6. Mewujudkan Sleman Smart Regency. Aplikasi Lapor Sleman menjadi salah satu sarana untuk mewujudkan program pemerintah yaitu Sleman Smart Regency yaitu sebuah program pemerintah di wilayah kabupaten sleman yang bertujuan untuk terwujudnya masyarakat sleman yang cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi guna memaksimalkan pelayanan publik serta guna mendukung pembangunan di Sleman secara berkelanjutan.
7. Aduan Masyarakat di Kabupaten Sleman menjadi Transparan. Transparan dalam hal ini adalah dengan menggunakan aplikasi Lapor Sleman pada penggunaan laporan aduan oleh masyarakat di dalam aplikasi dapat dilihat oleh siapa saja baik laporan aduan maupun tanggapan yang diberikan oleh diskominfo melalui kolom aduan.

## Faktor-Faktor yang Menghambat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dalam Penggunaan Aplikasi Lapor Sleman

1. Masih Adanya Masyarakat di Wilayah Kabupaten Sleman yang *Gaptek*. Di Kabupaten Sleman tidak semua masyarakat mengikuti perkembangan zaman terutama dibidang teknologi, ada lapisan masyarakat tertentu yang belum paham bahkan ada yang kesulitan akan penggunaan teknologi canggih di berbagai bidang kehidupan salah satunya pada penggunaan Aplikasi Lapor sleman. Masyarakat pada usia muda mungkin tidak akan mengalami kesulitan pada proses penggunaan mulai dari registrasi hingga pelaporan aduan yang di sertai dengan lampiran foto maupun vidio, tetapi berbeda dengan masyarakat yang sudah berusia tua, mereka akan kesulitan dalam proses pelaporan aduan baik pada saat registrasi yang dalam proses tersebut ada bagian-bagian kolom yang perlu diisi dengan data diri pengguna bahkan pada kolom pelaporan aduan ada yang kesulitan saat harus melampirkan foto atau vidio dan lokasi yang tidak terdeteksi.
2. Anggaran yang Terbatas. Dinas Komunikasi dan Informatika mengalami kendala dalam mengembangkan Aplikasi Lapor Sleman karena terbatasnya anggaran yang membuat kurang maksimalnya Aplikasi Lapor Sleman saat digunakan oleh masyarakat pada saat migrasi data masyarakat dalam proses registrasi yang terkadang tidak bisa, developer aplikasi pada saat akan minput aduan, titik lokasi yang tidak terdeteksi pada maps, adanya bugging yang membuat kinerja aplikasi menjadi lambat saat digunakan. Selain itu anggaran juga menjadi penghambat dalam proses realisasi aduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi karena tidak semua aduan dapat langsung ditangani oleh dinas, ada beberapa masalah yang dalam proses penyelesaiannya dibutuhkan waktu karena perlunya dana yang tidak sedikit dan harus di masukan dalam APBD Sleman di Tahun berikutnya.
3. Perangkat Smartphone yang Kurang Mendukung. Masyarakat Sleman memiliki berbagai kondisi ekonomi yang berbeda-beda, hal tersebut tentunya membuat masyarakat belum semuanya memiliki smartphone dan ada yang sudah memiliki tetapi Smartphone nya belum mendukung penggunaan Aplikasi Lapor Sleman. Belum mendukung dalam hal ini yaitu kapasitas RAM yang digunakan hanya kecil sehingga saat menginstal aplikasi tidak cukup, ada juga yang pada saat digunakan Aplikasi menjadi lambat atau terjadi lag pada smartphone tersebut, Smartphone yang pada saat pengambilan foto atau vidio tidak bisa terupload di kolom aduan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kajian dan penelitian tentang dampak aplikasi lapor sleman terhadap penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten sleman ditinjau dari UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi lapor sleman dapat memberikan berbagai dampak untuk penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat di Sleman, yaitu membutuhkan : (1) Penyaluran aduan dari masyarakat kepada pemerintah melalui media; (2) Pemerintah untuk monitoring masyarakat di Kabupaten Sleman; (3) Masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pemerintah Kabupaten Sleman; (4) Pemerintah dalam pemerataan pembangunan di Kabupaten Sleman; (5) Penyaluran pelayanan pengaduan masyarakat lebih praktis, efektif dan efisien; (6) Mewujudkan Sleman Smart Regency; (7) Aduan Masyarakat di Kabupaten Sleman menjadi Transparan. Adapun faktor-faktor yang menghambat penggunaan aplikasi lapor sleman bagi Diskominfo maupun masyarakat di wilayah kabupaten sleman, yaitu : (1) Masih adanya masyarakat di Wilayah Kabupaten Sleman yang *gaptek*; (2) Anggaran yang terbatas; (3) Perangkat Smartphone yang kurang mendukung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, H., & Riswaya, A. R. (2014). Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8 (2), 61-69.
- Ahdhan, R. D. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 2(2), 2185-2199.
- Andriansyah, Wahyuzi. (2017). Perancangan Aplikasi Pengenalan Alat Musik Tradisional Nusantara Berbasis Android. Skripsi thesis, Stikom Dinamika Bangsa Jambi.
- Anggini, Trafika. Rachmawati, Rini. (2016). Pemanfaatan Media Center Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya Smart City. *Jurnal Bumi Indonesia*, 5(1), 2016.
- Anonim. 2019. Macam-macam software aplikasi ada yang dikembangkan untuk memprediksi kematian manusia. (Online). <https://m.liputan6.com/tekno/read/3870390/macam-macam-software-aplikasi-ada-yang-dikembangkan-untuk-memprediksi-kematian-manusia>. Diakses 03 Juli 2020.
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian pendidikan metode dan paradigma baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Aurumbita, Yuke Nori. Rachmawati, Rini. (2013). Pemanfaatan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Bumi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta. *Jurnal Indonesia*, 2(3), 2013.
- Eddy Prahasta, 2009, *Sistem Informasi Geografis Konsep Konsep Dasar* (Prespektif Geodasi & Geomatika). Bandung : Informatika Bandung.
- Hapsari, A. N., & Rachmawati, R. (2018). Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Bumi Indonesia*, .
- Haynes, A. B., Weisher, T. G., Berry, W. R., Lipsits, S. R., Breizat, A. H. S., Dellinger, E. P., & Herbosa, T. (2009). Alimul, Aziz. 2007. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: PT Salemba Medika. Arikunto, Suhaimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta Depkes RI. 2008. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. (konsep dasar dan. *Population*, .
- KBBI. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Online), KBBI.web.id. Diakses 11 Juni 2020
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Journal of Public Administration and Local Governance*,
- Kusniyati, H., & Sitanggang, N. S. P. (2016). Aplikasi Edukasi Budaya Toba Samosir Berbasis Android. *Jurnal teknik informatika*, 9(1).v
- Lexy, J. M. (2006). *Metode Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(1),
- Nazruddin Safaat, 2012, ANDROID Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC Berbasis Android (Edisi revisi). Bandung : Informatika Bandung
- Satori, D. A., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta,
- 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)*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, B. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- Tjiptono. (2018). Pelayanan Manajemen Pengaduan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*