

## **IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT SISTEM TERINTEGRASI UNTUK PENGADUAN DAN ASPIRASI (SIGAP) DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA DEPOK TAHUN 2020**

**Audiya Suci Yolanda  
Desi Yunita**

**Universitas Padjadjaran**

E-mail Koresponden: [audiasuciy7@gmail.com](mailto:audiasuciy7@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini yang berjudul “Implementasi E-Government Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi dalam Pelayanan Publik (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok 2020) mempunyai tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok di tinjau dari teori implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones yang terdapat beberapa poin yang diantaranya adalah organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Adapun penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan keadaan lapangan yang *real-time* serta untuk teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, dan studi lapangan yang mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini sudah terdapat pengimplementasian yang didasarkan dari Organisasi adalah aplikasi SIGAP masih kekurangan sumber daya manusia, sehingga dalam implementasinya masih terdapat masalah teknis, dan penting untuk diperhatikan oleh pengelola untuk segera menyelesaikan masalah tersebut, sedangkan unit atau struktur yang ada pada implementasi SIGAP itu sudah jelas. Interpretasi SOP yang ada untuk semua personal yang terlibat dalam pelaksanaannya bisa dikatakan sudah baik dan sosialisasi sudah dilakukan secara maksimal tetapi hasilnya belum secara menyeluruh efektif. Aplikasi sudah berjalan dengan baik dan akan terus berkembang melihat masih banyak masyarakat Kota Depok yang belum menggunakan aplikasi SIGAP dan untuk pelaporannya belum berjalan dengan efektif karena belum terdapat LPJ secara resmi antara opd dan administrator SIGAP, maka dapat disimpulkan aplikasi SIGAP belum berjalan sesuai dengan yang tujuan, karena masih banyak terdapat kendala dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut dan perlu ditingkatkan lagi kualitas dari pelayanannya.

**Kata Kunci: Implementasi, SIGAP, Pengguna aplikasi**

### **ABSTRACT**

*This study, entitled "Implementation of an Integrated E-Government System for Complaints and Aspirations in Public Services (Study at the Depok City Communication and Information Office 2020) has the aim of knowing and describing the implementation of an Integrated System for Complaints and Aspirations in Public Services at the Communications and Informatics Service. According to Charles O. Jones, the city of Depok is viewed from the theory of policy implementation according to Charles O. Jones, which contains several points, including organization, interpretation, and application. This research uses a descriptive method with a qualitative approach to describe real-time and data collection techniques using literature studies, and field studies that include observation, interviews, and documentation.*

*In this study there has been an implementation based on the organization, namely the SIGAP application is still lacking in human resources, so in its implementation, there are still technical problems, and it is important for the manager to pay attention to immediately resolve the problem, while the existing units or structures in the SIGAP implementation have clear. The interpretation of the existing SOPs for all personnel involved in its implementation can be said to have been good and the socialization has been carried out optimally but the results have not been comprehensively effective. The application has been running well and will continue to grow seeing that there are still many people in Depok City who have not used the SIGAP application and for reporting it has not run effectively because there is no official LPJ between the opd and the SIGAP administrator, it can be concluded that the SIGAP application has not run as expected. purpose, because there are still many obstacles and complaints from the public as users of the application and the quality of service needs to be improved.*

**Keywords:** *Implementation, SIGAP, Application use*

### A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Pada era pesatnya teknologi seperti ini diharapkan mampu menciptakan peluang bagi pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat, pemerintahan dituntut untuk mampu memanfaatkan dan menerapkan teknologi yang ada agar tidak tertinggal. Kondisi ini membawa manfaat bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi melalui penggunaan teknologi sistem informasi yang berkualitas. Salah satu sektor pemerintahan yang terkena dampak terhadap perkembangan teknologi informasi ini adalah bidang komunikasi dan informatika. *E-government* sendiri merupakan suatu pemanfaatan teknologi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan yang lebih nyaman dan efisien terhadap pelayanan publik kepada masyarakat dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintahan (Priyanto, 2009).

Pengaturan E-Government bertujuan untuk mewujudkan integrasi, sinkronisasi, dan sinergi E-Government menuju tata pemerintahan yang baik dan benar berbasis Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengoptimalkan pelayanan publik dan non publik, meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja Pemerintah Kota, menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan, dan mengoptimalkan peran serta masyarakat dalam implementasi E-Government. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang *modern* seperti internet, mobile communication, wireless devices dan kombinasi teknologi yang lain digunakan untuk mengimplementasikan solusi E-

Government. Adapun dua ciri atau kriteria utama yang harus terdapat pada sistem E-Government yakni ketersediaan (availability) dan aksesibilitas (accessibility) (Sami, 2012).

Pertama, layanan dan transaksi E-Government harus tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu (non-stop). Pengguna bebas memilih kapan saja yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintah untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi. Hal ini memungkinkan masyarakat dan pelaku bisnis dengan fleksibilitas untuk mengakses layanan diluar jam kerja pemerintah. Yang kedua, E-Government sangat tergantung pada aksesibilitas layanan yang tersedia pada website. Jika layanan tersebut tidak dapat diakses maka dapat dikatakan E-Government tidak berhasil atau akan mengalami kegagalan. Peraturan Walikota Depok Nomor 46 Tahun 2007 tentang pedoman Electronic Government dalam penyelenggaraan pemerintah Kota Depok bahwa guna mengoptimalkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Depok dalam penyelenggaraan pemerintah dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi yang memadai agar pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dapat dilaksanakan dengan baik, maka perlu ditetapkan pedoman pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan Pemerintah. Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat, dan pelaksanaan Inpres No. 3 Tahun 2003, salah satu pemerintah daerah yang telah memiliki layanan E-Government adalah Kota Depok dengan alamat [www.depok.go.id](http://www.depok.go.id). Website pemerintahan Depok ini berisi sejarah Kota Depok, Pemerintahan, Kelembagaan, DPRD, Potensi daerah, Berita, Pendidikan, Demografi. Bila Web Site ini dikunjungi, maka masyarakat akan disajikan berkaitan

dengan indikator kerja dan kebijakan. Kota Depok juga sudah menerapkan kebijakan dalam pelaksanaan E-Government berupa aplikasi SIGAP (Sistem terintegrasi untuk pengaduan dan aspirasi) tetapi dalam pengembangan aplikasi tersebut dapat dilihat bahwasanya masih kurang sosialisasi secara merata terhadap tujuan yaitu masyarakat Kota Depok.

Aplikasi SIGAP merupakan salah satu pengembangan program pemerintah Depok dalam mewujudkan E-government dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satu syarat peningkatan pelayanan publik adalah masyarakat dapat berpartisipasi langsung dan menempatkan masyarakat sebagai poin sentral dalam setiap langkah untuk menentukan kebijakan dan pembangunan yang dapat mendorong terwujudnya E-government yang efektif. Melalui aplikasi SIGAP, Pemerintah Kota Depok menerapkan sebuah aplikasi yang digunakan dalam membantu proses pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di Kota Depok ini dikenal dengan penamaan SIGAP (Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi). Pemerintah kota Depok merupakan salah satu contoh kota dengan penobatan smart city terbaik 100 besar dalam pengembangan smart city. Perekayasa Madya Pusat Teknologi Pengembangan Sumber Daya Alam BPPT, Heri Sadmono, dalam kunjungan mereka kali ini untuk melihat secara langsung bagaimana pengembangan teknologi yang diimplementasikan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Depok. Kota Depok sudah baik dengan perangkat teknologi yang lengkap, namun masih harus memerlukan substansi dan sosialisasi secara langsung agar manfaat yang diperoleh lebih optimal dan sesuai dengan tujuan kebijakan pemerintah Kota Depok untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan aspirasi guna meningkatkan

pelayanan publik. E-government pun dapat di aplikasikan pada administrasi publik serta para pejabat pemerintah untuk mencapai efisiensi internal dan, transparan terhadap informasi yang di berikan kepada publik atau masyarakat.

Komunikasi yang terjadi diharapkan berjalan secara dua arah, yang dapat diartikan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Menyediakan aplikasi SIGAP yang berfungsi sebagai media untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan sistem respon cepat demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Aplikasi SIGAP sendiri terdapat beberapa konten yang dapat memudahkan penggunanya untuk melakukan pengaduan seperti keluhan yang disinyalir dapat merespon dan menyelesaikan masalah, laporan yang masuk bisa langsung di integrasikan dengan perangkat daerah, jika pengaduan sudah sampai, maka akan ditindak lanjuti oleh OPD terkait dan melayani masalah tersebut dengan tuntas.

Di sisi lain, dikatakan bahwa sistem yang belum terintegrasi secara sempurna masih menjadi hambatan yang sulit diurai. Di tingkat masyarakat, meski implementasi SIGAP telah membuka ruang partisipasi yang besar bagi masyarakat Depok dalam menggunakan hak sipilnya melalui berbagai kanal yang tersedia, namun keterbatasan akses masih terjadi akibat kendala teknis, kurangnya sosialisasi, dan desain aplikasi yang belum ramah pengguna. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIGAP yang tepat pada masyarakat, pemerintah Kota Depok harus siap dalam menyediakan biaya yang dikisarkan cukup besar, dikarenakan aplikasi ini memerlukan kesiapan bagi sumber daya manusia (SDM) yang merupakan aparat pemerintah yang melaksanakan aplikasi SIGAP tersebut. Selain itu, masyarakat juga harus mempunyai

kesiapan dalam menerima informasi pemerintahan tersebut dengan menggunakan akses internet yang ada dan sumber daya manusia yang melaksanakan atau menjalankan tugas tersebut harus mampu menggunakan alat elektronik dan internet dengan skill yang cukup, sehingga tidak memiliki kesulitan dalam menjalankan tugas nya. SIGAP menyediakan fitur obrolan (chatting), baik antar dinas terkait ataupun dengan pelapor. Dengan demikian, laporan tersebut bisa ditindaklanjuti secara komunikatif dan menjamin keamanan data pelapor. Layanan ini juga mendukung pengguna untuk menginformasikan kejadian secara langsung (real time). Untuk menghindari informasi palsu (hoax), pengguna tidak bisa mengirimkan foto dari galeri, tapi harus dari kameranya langsung.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Marantina Fajar Yati Pada Tahun 2019, menjelaskan bagaimana keterkaitan antara koordinasi serta kerjasama yang baik dalam mencapai implementasi yang baik dari pemerintah Kota Depok terkait dengan aplikasi SIGAP. Pemeliharaan serta kebutuhan proses monitoring secara berkelanjutan akan dapat dipastikan membuat aplikasi SIGAP dapat berjalan selaras dengan tujuan yang dibuat.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, untuk mengetahui bagaimana aplikasi SIGAP yang merupakan upaya perbaikan dan pembaharuan sistem, salah satunya adalah melalui proses implementasi. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana implementasi dalam penerapan sistem tersebut. Penulis mengangkat judul: “Implementasi Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi(SIGAP) dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok 2020”.

## **B. Model Implementasi menurut Charles O. Jones**

Untuk lebih mengenal apa saja substansi dan bagaimana mengimplementasikan kebijakan atau program, maka perlu diketahui model implementasi Menurut Charles O. Jones, implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan yaitu: (1) Organisasi, (2) Interpretasi, dan (3) Aplikasi (penerapan). Dari ilustrasi diatas dapat dilihat bahwa terdapat tiga aktivitas utama yang sangat penting dalam implementasi kebijakan publik yaitu organisasi, interpretasi dan aplikasi yang dapat dijelaskan lebih lanjut dalam buku Subarsono (2012:81) sebagai berikut :

1. Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan.
2. Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
3. Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa

Pertama, ada organisasi. Organisasi dalam konteks implementasi kebijakan adalah aktivitas untuk membentuk badan-badan, unit-unit serta metode yang digunakan guna mencapai tujuan. Artinya organisasi merupakan kesatuan pihak-pihak yang bekerja dalam penerapan sebuah kebijakan. Sedangkan menurut Robbins (dalam Sutrisno, 2010:141), organisasi adalah kesatuan sosial yang yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang

relative terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Kedua, ada interpretasi. Interpretasi adalah usaha untuk memahami apa yang harus dilakukan sesuai dengan sasaran dan tujuan dibentuknya sebuah kebijakan. Menurut (Yulianto, 2015:74) akan lebih ideal dan realistis jika suatu kebijakan tetap diinterpretasikan sampai kepada hal-hal yang lebih teknis dan implementatif agar implementor dapat lebih memahami apa yang harus dilakukan sesuai sasaran dan target.

Artinya sebuah interpretasi memiliki artian bahwa implementor harus memahami substansi, tujuan, dan makna dari kebijakan sehingga tidak salah eksekusi dalam penerapan kebijakan tersebut.

Aktivitas yang ketiga adalah aplikasi (penerapan), yang perlu diperhatikan dalam aspek ini adalah efektivitas dan efisiensi sebuah perencanaan. Menurut Yulianto (2015:74), setiap produk kebijakan yang dijalankan oleh organisasi bermuara kepada bagaimana implementor melakukan tindakan nyata atau mengaplikasikannya, agar setiap produk kebijakan bermanfaat bagi kepentingan public, sehingga dapat terwujud secara realitas dan bukan angan-angan saja.

Berdasarkan pernyataan diatas, aplikasi kebijakan publik lebih menekankan tentang bagaimana cara pelaksanaan atau penerapan lewat tindakan nyata.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok merupakan salah satu organisasi Perangkat Daerah yang terbentuk karena ada pengembangan dari kantor lama yaitu Kantor Arsip, Perpustakaan dan Telematika Kota Depok yang dibentuk sesuai Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 16 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah. Kemudian

dibagi menjadi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Depok dan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Depok, berkantor di Gedung Setda (Balaikota) Lantai 5, Jalan Margonda Raya No. 54, Depok. Sekarang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok telah menempati gedung baru di Gedung Dibaleka II Lantai 7 terhitung sejak Senin, 24 Maret 2014. Organisasi Perangkat Daerah ini terbentuk di bulan Januari 2009, dengan nama Dinas Komunikasi dan Informatika, berdasarkan:

1. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Walikota Depok Nomor 26 Tahun 2008 Tentang, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika

Diawal Pembentukannya, Dinas Komunikasi dan Informasi terdiri dari Sekretariat, Dua Bidang, Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Kelompok Jabatan Fungsional. Sekretariat, membawahkan 2 Sub Bagian terdiri dari:

- 1) Sub Bagian Umum, Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan; dan
- 2) Sub Bagian Keuangan.

Pada tahun 2010, Pemerintah Kota Depok telah berupaya untuk memaksimalkan pembangunan system informasi berbasis teknologi atau yang biasa disebut electronic government (e-government). Dengan adanya sitem ini dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Depok terkhusus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, sebagai pihak yang berwenang dalam pelaksanaan terciptanya sistem informasi yang mudah serta efisien dalam menyampaikan informasi yang relevan kepada masyarakat Kota Depok. Sejak awal digunakannya pada tahun 2017, sistem ini selalu menyempurnakan proses,

integrasi hingga implementasinya. Menurut Indrajit (2004:2) bahwa E-Government adalah aplikasi informasi dan juga komunikasi dari pemerintah, ruang lingkup penggunaannya ialah Pemerintah ke Masyarakat, Pemerintah ke Pelaku Usaha, Pemerintah ke Pemerintah dan Pemerintah ke Aparat dan terdapat 3 jenis pelayanan yaitu: 1, Publish, komunikasi satu arah. 2, Interact, dalam tahap ini komunikasi yang terjadi dua arah antara pemerintah dan mereka yang berkepentingan. 3, Transac, pada tahap ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari pihak lain sebagai konsekuensi dari diberikannya layanan jasa pemerintah. Sedangkan sistem integrasi ialah konsep sistem yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, dengan adanya sistem integrasi ini diharapkan arus informasi yang diterima oleh e-government membaik, dan tepat, kerjasama antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) bisa meningkat terutama untuk pengolahan data antar sistem informasi tiap OPD yang saling terkait. Untuk membangun sistem integrasi yang tepat, ada beberapa metode pilihan yaitu:

1. Vertical Integration, proses mengintegrasikan sub-sub sistem berdasarkan fungsionalitas dengan menghubungkan sub-sub sistem yang sudah ada agar interaksi yang terjadi dengan sistem terpusat bisa berpijak pada sistem yang lama.

2. Star Integration, proses mengintegrasikan sistem dengan cara menghubungkan suatu sub sistem ke semua sub sistem lainnya.

3. Horizontal Integration, metode yang mengintegrasikan sistem dengan membuat suatu layer khusus yang berguna sebagai interpreter, dimana semua sub-sub sistem yang sudah ada akan berkomunikasi ke layer tersebut.

Efektif dan efisien nya Sistem Terintegrasi untuk pengaduan dan aspirasi itu tergantung dari pemilihan metode sistem terintegrasi yang dipaparkan diatas, jika pemilihan metode yang tepat dengan kondisi di lapang. Biasanya, pemerintah menggunakan sistem Horizontal Integration karena sistem tersebut berfokus pada satu layer yang bisa berhubungan dengan semua OPD, jadi jika ada informasi masuk dari masyarakat layer tersebut akan segera memberikan laporan tersebut kepada OPD terkait. Sedangkan untuk konsep pengaduan aspirasi atau public service ialah paradigma pelayanan publik yang mengarah pada demokrasi dan kebutuhan warga, dalam hal ini lebih menekankan partisipasi warga atau masyarakat dalam merumuskan program-program pelayanan publik berdasarkan pada kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, SIGAP merupakan suatu terobosan yang baik dari Diskominfo Kota Depok dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi dikarenakan pada saat ini, semua kalangan masyarakat bisa dengan mudah mengakses teknologi tersebut.

Namun pada awal terciptanya SIGAP, banyak kendala yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna seperti aplikasi yang lambat sehingga mempersulit akses masyarakat untuk menginput laporan, dan keterlambatan dalam merespon pengaduan sehingga membuat beberapa dari pengadu berfikir kalau aplikasi tersebut diciptakan hanya untuk ikut-ikutan saja. Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional yang bertujuan untuk 1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat dan tuntas. 2. Penyelenggara memberikan akses untuk

partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. 3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akhirnya setelah beberapa tahun aplikasi SIGAP sudah melakukan banyak perubahan atau maintenance untuk mudah diakses dan informasi yang diberikan bisa di respon secepat mungkin, contohnya saat ini, untuk pengguna Apple memang tidak bisa mendownload aplikasi tersebut namun bisa diakses melalui aplikasi Depok Single Windows (DSW). Hal ini sesuai dengan penyampaian Bapak Denhas, selaku Kepala Seksi Aplikasi Diskominfo mengatakan bahwa:

“SIGAP didirikan pada tahun 2017, berangkat dari ingin meningkatkan pelayanan masyarakat untuk bisa melakukan aduan atau aspirasi di Kota Depok dengan harapan bisa merespon dengan tepat, dan karena banyak kanal pengaduan, kita (pengelola) itu bingung, dengan adanya SIGAP itu bisa terintegrasi mulai dari data dan komunikasi bisa berjalan lancar. Sedangkan untuk kendala dalam operasional aplikasi, biasanya respon dari tiap OPD yang tidak optimal ”

#### **D. Implementasi Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi dalam pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok**

Untuk mengetahui apakah sebuah program yang telah direncanakan berhasil atau tidak sesuai tujuan yang ditetapkan adalah dengan cara mengimplementasikannya dahulu. Ketika sudah terimplementasi sesuai aturan yang dibuat maka akan terlihat kesenjangan antara rencana dengan pelaksanaan yang ada di lapangan. Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi (SIGAP) menurut penulis merupakan terobosan yang baik bagi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengintegrasikan seluruh layanan

pengaduan dimiliki Pemkot Depok . Namun jika dalam pelaksanaannya tidak dibarengi oleh standar operasional, sumber daya yang memadai dan hal-hal yang mendukung lainnya kurang memadai maka akan sulit untuk mencapai target. Oleh karena itu, penulis coba uraikan bagaimana implementasi aplikasi SIGAP menurut gambaran dari Charles O. Jones dengan tiga aktivitas yaitu, organisasi (sumber daya), interpretasi dan aplikasi.

Wawancara dan studi literasi adalah sumber informasi yang digunakan untuk fokus pada penelitian ini, instansi pemerintah yang dijadikan tempat penelitian adalah Diskominfo dan Pemerintah Kota Depok, hal ini karena diskominfo memiliki wewenang langsung sebagai pengelola aplikasi SIGAP di Kota Depok sehingga data dan informasi yang dibutuhkan valid. Selain itu, masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIGAP juga menjadi sumber informasi sebagai user.

#### **1. Organisasi**

Organisasi adalah tempat bagi dua orang atau lebih untuk saling bekerja sama melakukan suatu pekerjaan dengan tujuan yang telah ditetapkan secara bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, terdapat hal-hal yang harus dilakukan antara lain mengatur pembagian kerja, menyiapkan sumber daya penunjang, menetapkan sebuah sistem dalam kerja sama, hingga membuat aturan yang bersifat mengikat didalam kerjasama tersebut. Pada pembahasan ini, Charles O. Jones membagi bahwa organisasi meliputi sumber daya, unit, dan metode dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **2. Interpretasi**

Interpretasi dalam implementasi program adalah bagaimana pelaksana dapat

mengartikan maksud dari sebuah program yang telah di buat, agar mengetahui apa yang harus dilakukan untuk bersama-sama mencapai tujuan dari terbentuk nya suatu program berdasarkan tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan hal tersebut, keberhasilan pelaksanaan program aplikasi SIGAP di Kota Depok sebagai wadah untuk masyarakat menyampaikan aspirasi dapat dilihat dari adanya pengetahuan atau pemahaman dari semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya. Setiap aparatur yang terlibat dalam melaksanakan kebijakan perlu mengetahui bagaimana peranannya dan bagaimana kebijakan itu, oleh karena itu perlu arahan dan petunjuk yang jelas sehingga dalam melaksanakan tugas yang diberikan tidak terjadi kesalahan.

Pada aspek interpretasi, efektifitas dalam pelaksanaan SIGAP di Kota Depok hal yang perlu diamati ialah adanya pemahaman yang sama antar pihak pelaksana terhadap peran dan tanggung jawabnya, selain itu menginterpretasikan penyampaian pemahan dari pimpinan kepada pelaksana yang terlibat seperti sosialisasi, pemberian SOP dalam memberikan tugas serta kesediaan memberikan layanan pendampingan lanjutan antar pihak terlibat untuk melihat konsistensi pelaksana.

### **3. Aplikasi**

Aplikasi adalah suatu proses dinamis dimana para aparatur pelaksana diarahkan berdasarkan pedoman program atau kondisi aktual dalam menjalankan tugasnya. Program berhasil apabila dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditentukan. Melalui pengaplikasian SIGAP di Kota Depok sebagai platform yang memudahkan aspirasi dari masyarakat Kota Depok apakah bisa dikatakan sudah mencapai tujuan dan sasaran yang ditentukan atau masih jauh dan

harus butuh banyak evaluasi untuk menjadikan masyarakat sebagai sumber informasi secara real time. Pada proses mengaplikasikan sebuah program memerlukan kesabaran karena banyak terdapat tantangan yang harus diselesaikan agar bisa mencapai tujuan dan sasaran . Hal yang harus diperhatikan dalam pengaplikasian sebuah sistem pada pelaksanaan SIGAP ini adalah pemeliharaan dan pengembangan sistem, pengawasan dalam penerapan SIGAP dan adanya laporan hasil pekerjaan untuk evaluasi kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan implementasi E-Government Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi (SIGAP) dalam pelayanan publik, masih belum berjalan sesuai dengan yang tujuan, karena masih banyak terdapat kendala dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut dan perlu ditingkatkan lagi kualitas dari pelayanannya, tetapi muncul nya aplikasi SIGAP juga menjadi suatu trobosan yang sangat baik dan dibutuhkan di masyarakat terutama untuk pemerintah dalam mengawasi Kota Depok dengan bantuan dari masyarakat dan akan menjadi peran penting dalam perkembangan Kota Depok.

Berkaitan dengan analisis SWOT dari implementasi SIGAP, bisa disimpulkan bahwa faktor dari tiap element (strengths, weakness, opportunities, threats) relatif seimbang sehingga eksistensi dari aplikasi SIGAP masih bisa untuk di pertahankan sebagai sarana untuk aspirasi masyarakat. Pemerintah pusat juga perlu serius dalam meningkatkan kualitas dari aplikasi ini, seperti meningkatkan sosialisasi secara luas ke sekolah dan universitas, karena sejatinya memang para siswa dan mahasiswa dalam kehidupannya sangat dekat dengan teknologi

atau handphone sehingga bisa segera diterima jika ada sesuatu yang baru.

**E. Kekuatan (strengths), Kelemahan (weakness), Peluang (opportunities), dan Ancaman (threats) (SWOT) dalam Implementasi Penerapan aplikasi SIGAP di Kota Depok**

**a. Analisis SO (*Strengths and Opportunities*)**

1. Meningkatkan kualitas aplikasi agar mempermudah masyarakat dalam mengakses dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan. Alasan mengapa SIGAP perlu meningkatkan kualitas dari aplikasinya adalah, karena dengan tingkat kualitas yang baik maka masyarakat akan merespon positif hal tersebut, dan menggunakannya untuk melaporkan jika terjadi sesuatu, sehingga tidak ada opini dari masyarakat jika aplikasi tersebut hanya ikut-ikutan kota lain. Norris dan Reddick (2013) Aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan transparannya akses informasi perlu disikapi dengan cepat dan tepat agar pemerintah tetap mendapatkan kredibilitas. Hal ini berhubungan dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, masyarakat mudah diajak berpartisipasi dalam melaksanakan pembangunan untuk mewujudkan cita-cita kesejahteraan nasional. Mahdias et al., (2019) setiap fasilitas atau pelayanan publik yang digunakan masyarakat apabila tidak sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan akan menimbulkan keluhan bagi masyarakat dan

melakukan pengaduan ke instansi sebagai pernyataan ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan melalui gambar 4.10 bahwa pelaksanaan aplikasi SIGAP masih belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi.

**b. Analisis WO (*Weakness and Opportunities*)**

1. Perlu adanya SDM tim teknis, sehingga dalam pemeliharaan dan pengembangan sistem bisa dilakukan mandiri dan cepat.
2. Dalam melakukan *monitoring* ke para operator, sebaiknya menggunakan aplikasi yang memuat bukti laporan secara *real time*.
3. Memberikan fitur *warning alarm* kepada petinggi atau ketua dari masing-masing OPD dan diskominfo jika adanya laporan yang masuk dari masyarakat.
4. Sosialisasi sebaiknya dilakukan lebih meluas lagi, seperti ke sekolah dan universitas baik negeri dan swasta dan membuat iklan di angkutan umum dan pelayanan umum sehingga masyarakat bisa mengetahui adanya aplikasi SIGAP.

Carter dan Belanger, (2005) mengatakan bahwa diperlukan media yang mudah diakses dalam pengaduan, sehingga masyarakat sewaktu waktu dapat mengetahui apa saja kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka ikut berpartisipasi baik dalam bentuk dukungan, sanggahan, maupun kritikan. Berdasarkan beberapa poin analisis WO diatas, Sosialisasi yang

harus dilakukan oleh pemerintah Kota Depok tentang aplikasi SIGAP perlu ditingkatkan lagi, salah satu tempat yang baik untuk melakukan sosialisasi adalah sekolah karena tidak bisa dipungkiri bahwa siswa dan siswi di sekolah sangat dekat dengan gadget sehingga lebih menerima jika pemerintah melakukan sosialisasi tentang aplikasi SIGAP dan para siswa dan siswi juga bisa berpartisipasi dalam meningkatkan keamanan dan perkembangan Kota Depok. Hal ini disampaikan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 BAB III Pasal 3, yang berbunyi: “Pendidikan Nasional Bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa”

c. Analisis ST (*Strengths and Threats*)

1. Menyediakan SOP yang jelas agar memberikan pemahaman kepada aparatur pelaksana terhadap tupoksi yang harusnya dilakukan, sehingga dapat meningkatkan aparatur dalam memahami alur pekerjaan.
2. Kerjasama yang baik dari masing-masing OPD perlu ditingkatkan kembali terutama dalam rangka melakukan teguran terhadap aparatur yang masih kurang tanggap dalam menyelesaikan tugas.
3. Meningkatkan kuantitas dan meluaskan target dan sasaran sosialisasi.

Pada analisis ST ini, berdasarkan teori implementasi kebijakan Charles O. Jones dalam mengoperasikan sebuah program

ada 3 pilar yang penting yaitu, 1. Organisasi sebagai pembuat kebijakan beserta tujuan yang ingin dicapai berupa metode apa saja agar bisa mencapai tujuan tersebut. 2. Interpretasi ialah translator atau seseorang atau kelompok yang bertugas sebagai menasirkan apa saja rencana atau metode yang harus dilakukan. 3. Aplikasi, yaitu pelaksanaan suatu program. Dalam pelaksanaan SIGAP di Kota Depok, ketiga pilar diatas masih belum berjalan dengan baik dikarenakan memang belum jelasnya SOP kerja, masing-masing OPD yang bertindak sebagai aplikator belum berkoordinasi dengan baik dengan penanggung jawab atau pelaku interpretasi.

d. Analisis WT (*Weakness and Threats*)

1. Terkait dengan kemampuan teknis SDM yang baru, jika ingin melakukan pergantian operator, sebaiknya OPD memperhatikan kembali kemampuan dari SDM tersebut dengan cara melakukan transfer ilmu secara mandiri dari operator lama ke operator yang baru.
2. Tanggap dalam menangani laporan dan memperkuat sistem *monitoring* dalam pelaksanaan dari masing-masing OPD.

**F. Saran Untuk SIGAP**

1. Perlu ditingkatkan kualitas pelayanan dari masing-masing OPD.
2. Sosialisasi yang dilakukan lebih baik diperluas, seperti ke sekolah dari SD sampai universitas, serta membuat iklan bersifat persuasif di angkutan umum dan pelayanan umum.
3. Dalam meningkatkan proses pengawasan sebaiknya menggunakan aplikasi tersendiri, agar lebih mudah

dalam crosscheck dengan memuat bukti foto penyelesaian tugas secara real time.

4. Jam operasional dalam penanganan laporan sebaiknya dibuat 24 jam.
5. Segera membuat agenda laporan penanggung jawaban antara diskominfo dengan OPD terkait, agar evaluasi bisa satu arah.

#### Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk memuat lebih detail tentang implementasi SIGAP di Kota Depok, dengan membandingkan antara aplikasi SIGAP dengan aplikasi lainnya baik di Kota Depok atau di Kota lain.

#### G. Reference

##### BUKU

- Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Andriansyah. (2015). *Administrasi Pemerintahan Daerah Dalam Kajian dan Analisa*. Jakarta: FISIP Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Unpad: Bandung.
- Belanger, F. & Carter, L., 2008. *Trust and risk in e-government adoption*. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.
- Erni, Rernawan. 2011. *Organization culture, budaya organisasi dalam perspektif ekonomi dan bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Fathoni, A. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government*. Andi Yogyakarta.
- Kencana, S. I. (2007). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Mahdias, H. Z., Aryadita, H., & Wicaksono, S. A. (2019). Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android. *jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), 167-176.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moeleong, L. J. (2007). In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Mustafa, D. (2014). *Birokrasi Pemerintahan Edisi Revisi*. Bandung: ALFABETA.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Norris, D. F. & Reddick, C. G. 2013. Local E- Government in te United States: Transformation of Incremental Change? *Public Administration Review*, 73 (1), 165-175

Rangkuti, F. (2005). *Analisi SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rustanto, B. (2015). *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Subarsono, A. (2012). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tambunan M Rudi, 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure*. Penerbit:Maiesta. Jakarta.

Victor M Situmorang, C. S. (1994). *Hukum Administrasi Pemerintahan di Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.

## PERATURAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 BAB III Pasal 3

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Ketebukaan Informasi Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Walikota Depok Nomor 46 Tahun 2017 Tentang Pedoman Electronic Government dalam Penyelenggaraan Kota Depok.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

## SKRIPSI

Yati, M. F. (2019). *Audit Sistem Informasi Pada Sistem E-Government dengan Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Pada: Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi(SIGAP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok*.

Lestari., Bandiyah., Wiwin. (2014). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi kasus pengelolaan pengaduan masyarakat online Kota Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Udayana.

## WEBSITE

<https://diskominfo.depok.go.id/product/sigap-depok> (Diakses Pada 2 Februari 2021 Pukul 09:36)

<https://planetdepok.com/mau-lakukan-pengaduan-ke-pemkot-depok-unduh-aja-aplikasi-sigap/> (Diakses Pada 6 Maret 2021 Pukul 16:21)

<https://drop.id/blog/smartcity/sigap-depok/> (Diakses Pada 17 Maret 2021 Pukul 21:33)

<https://www.depok.go.id/23/04/2018/01-berita-depok/asn-pemkot-depok-serempak-unduh-aplikasi-sigap-depok> (Diakses Pada 17 Maret 2021 Pukul 21:47)

<https://www.sahabatidris.com/sigap-untuk-pelayanan-dan-respon-aspirasi-masyarakat-yang-lebih-cepat/> (Diakses Pada 23 Maret 2021 Pukul 11:02)

<https://jabarprov.go.id/index.php/pages/id/1063> (Diakses Pada 24 agustus 2021 Pukul 5:17)

<https://bappeda.depok.go.id/profil.html>

(Diakses Pada 21 Oktober 2021 Pukul 15:06)

<https://depokkota.bps.go.id/statictable/2020/02/13/58/luas-wilayah-kota-depok-menurut-kecamatan-tahun-2018.html> (Diakses Pada 21 Oktober 2021 Pukul 15:29)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/11/jumlah-penduduk-kota-depok-sebanyak-241-juta-jiwa-pada-2019> (Diakses Pada 21 Oktober 15:34 Pukul 15:37)

<https://www.depokpos.com/2019/12/bppt-pantau-perkembangan-teknologi-smart-city-depok/> (Diakses Pada 21 Oktober 2021 Pukul 15:44)

<https://diskominfo.depok.go.id/wp-content/uploads/2018/11/PERWAL-NO-84-THN-2016-TTG-SOTK-DISKOMINFO.pdf> (Diakses Pada 21 Oktober Pukul 19:19)

<https://diskominfo.depok.go.id/wp-content/uploads/2019/02/struktur-2.png> (Diakses Pada 22 Oktober Pukul 10:02)

<https://media.neliti.com/media/publications/28623-ID-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-berbasis-e-government-studi-kasus-pengelo.pdf> (Diakses pada 24 November pukul 21.00)