

## PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGELANG

*Development of E-Government through Layanan Aspirasi Masyarakat in The Communication and Information Service Office of Magelang Regency*

<sup>1</sup>Yeni Denisa Lestari, <sup>2</sup>Joko Tri Nugraha, <sup>3</sup>Nike Mutiara Fauziah

<sup>123</sup>Universitas Tidar

e-mail : <sup>1</sup>denislestari27@gmail.com, <sup>2</sup>jokotrinugraha@untidar.ac.id, <sup>3</sup>nikemutiarafa@untidar.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article history:

Dikirim Tgl. : 14 Mei 2019

Revisi Pertama Tgl. : 24 Oktober 2019

Diterima Tgl. : 14 November 2019

#### Kata Kunci :

*e-Government; Pelayanan Publik; Kabupaten Magelang*

#### Keywords :

*e-Government; Public Service; Magelang Regency.*

### ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu negara yang telah menerapkan *e-Government* melalui adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Dalam rangka penerapan *e-Government*, Pemerintah Kabupaten Magelang menyediakan sebuah layanan sebagai sarana untuk menampung aspirasi masyarakat Kabupaten Magelang seperti pertanyaan, pengaduan dan tuntutan masyarakat, yaitu Layanan Aspirasi Masyarakat. Layanan Aspirasi Masyarakat ini belum tersosialisasikan secara merata dan berkelanjutan, sehingga aspirasi yang masuk masih rendah. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan dengan mewawancara 3 (tiga) pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang sebagai pengelola Layanan Aspirasi Masyarakat dan 5 (lima) Masyarakat Kabupaten Magelang sebagai pengguna Layanan Aspirasi Masyarakat. Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan teknik analisis studi kasus dari Robert K Yin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia sebagai pengelola menyebabkan tidak terlaksananya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan.

#### Abstract

*Indonesia is one of the countries that has implemented e-Government through the existence of Indonesian Presidential Instruction Number 3 of 2003 about National Policy and Strategy for e-Government Development. In the context of implementing e-Government, the Government of Magelang Regency provides a service as a place to accommodate aspirations such as questions, complaints and demands of the society, namely Layanan Aspirasi Masyarakat. However, this service has not been socialized evenly and sustainably, so the aspirations are still low. This research was conducted to analyze the development of e-Government through Layanan Aspirasi Masyarakat in the Communication and Information Service Office of Magelang Regency. The research method used is qualitative with a case study approach. The research was conducted by interviewing 3 (three) The Communication dan Information Service Office of Magelang Regency employees as managers and 5 (five) the society as users. The analysis technique used is the case study by Robert K Yin. The results of the study show that budget constraints, limited technology infrastructure and human resources as managers lead to uneven and sustainable socialization.*

### A. PENDAHULUAN

Salah satu kewajiban pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang dapat mengakomodir seluruh kebutuhan masyarakat dengan mudah, cepat dan bebas biaya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah

serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara baik atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat diterapkan pada pelayanan fasilitas kemasyarakatan yang dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bidang perekonomian, sosial kemasyarakatan, politik, hingga kebijakan pemerintah (Hartiningsih, 2010). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam kebijakan pemerintah ditunjukkan dengan adanya *e-Government* yang merupakan sebuah kebijakan dimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani penduduknya melalui media telepon, *faximile*, atau *e-mail/internet* (Almarabeh, 2010).

Terdapat 4 (empat) tipe aplikasi relasi *e-Government* yang disebutkan Indrajit (2016:24), dalam bukunya yang berjudul "Konsep dan Strategi *Electronic Government*", yaitu sebagai berikut:

#### 1. *Government to Citizens (G2C)*

Tipe *Government to Citizens (G2C)* ini pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G2C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Aplikasi G2C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana

#### 2. *Government to Business (G2B)*

Dalam melakukan aktivitas bisnis, perusahaan-perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang mendukung *business process* perusahaan tersebut yang dimiliki oleh pemerintah. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Relasi ini diwujudkan dalam bentuk aplikasi *Government to Business (G2B)*

#### 3. *Government to Governments (G2G)*

Kebutuhan untuk berinteraksi antar pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar

pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya yang diwujudkan dalam Aplikasi *Government to Government (G2C)*.

#### 4. *Government to Employees (G2E)*

Aplikasi *e-Government* juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan publik agar memudahkan warga negara dalam mendapatkan pelayanan.

Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *e-Government* yang dikembangkan oleh sebuah negara. Keberadaannya tidak hanya semata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara, yang pada akhirnya bermuara pada kemajuan negara itu sendiri.

Di Indonesia sendiri, penerapan *e-Government* sudah mulai diterapkan dengan dukungan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Selain itu, Pemerintah juga mengeluarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang tersebut mengharuskan untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi publik atau dengan kata lain informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat. Dengan memanfaatkan teknologi pengelolaan pengaduan masyarakat yang berbasis *e-Government*, besar harapan dapat menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang efektif, mudah, informatif, dan terintegrasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain.

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) kembali mempublikasikan peringkat *E-Government Development Index (EGDI)* berdasarkan survei tahun 2018. Dalam hal ini, peringkat EGDI Indonesia dalam 10 (Sepuluh) tahun ke belakang mengalami peningkatan dan penurunan. Berikut tabel peringkat EGDI Indonesia di dunia dari tahun 2008 hingga tahun 2018:



**Tabel 1. Peringkat EGDI Indonesia dari Tahun 2012-2018**

EGDI Rank	2018	2016	2014	2012
Indonesia	107	116	106	97

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa pada tahun 2018 ini Indonesia mendapat peringkat ke-107 EGDI, naik 9 peringkat dibandingkan tahun 2016 yang menduduki peringkat ke 116. Indonesia bahkan pernah masuk dalam 100 besar peringkat EGDI Internasional, yaitu menduduki peringkat 97 pada tahun 2012.

Selain PBB, pemerintah Indonesia juga melakukan pemeringkatan terhadap *e-Government* di daerah-daerah yang ada di Indonesia. Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) pada tahun 2015 melakukan survei dari dimensi kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan dari setiap provinsi di Indonesia.

Dari survei yang dilakukan PeGI, diketahui bahwa Provinsi Jawa Tengah berada pada peringkat 7 (tujuh) dengan nilai rata-rata 2,64 dan masuk dalam kategori baik. Hal ini memperlihatkan bahwa provinsi Jawa Tengah telah mampu menerapkan *e-Government* dengan baik dan telah melampaui rata-rata.

Kabupaten Magelang merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah yang telah menerapkan *e-Government* dalam pelaksanaan pemerintahannya. Salah satu inovasi dalam pelaksanaan *e-Government* di Kabupaten Magelang adalah adanya Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Magelang. Layanan tersebut didasarkan atas Peraturan Bupati Magelang Nomor 37 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten. Layanan tersebut merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Magelang kepada masyarakat agar dapat menyampaikan aspirasi, pertanyaan, pengaduan dan keluhan masyarakat.

Layanan Aspirasi pertama kali dimanfaatkan oleh masyarakat pada Juni 2016, yang berarti layanan tersebut telah berjalan selama 2 (dua) tahun lebih. Namun dalam pelaksanaannya, belum banyak masyarakat yang tahu mengenai adanya layanan aspirasi tersebut atau dengan kata lain,

sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Magelang masih tergolong kurang. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat merasa tidak memiliki wadah atau sarana yang dapat menampung aspirasi mereka. Akibatnya masyarakat cenderung memilih diam melihat kondisi yang ada dalam lingkungannya. Padahal pembangunan suatu daerah tidak terlepas dari partisipasi masyarakat. Masyarakat yang aktif menyampaikan aspirasinya, aktif menuntut perubahan dan aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan pemerintah dapat mendukung atas pembangunan di daerahnya.

Berdasarkan data dalam jurnal "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis *e-Government* (Studi Kasus: UPIK Yogyakarta) oleh Gerry Katon M dan Ulung Pribadi (2016), diketahui bahwa terdapat 5033 pengaduan yang masuk selama tahun 2016. Jika dibandingkan dengan Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang yang hanya menerima 1132 aspirasi dalam kurun waktu 2 tahun (2016-2018), maka pemanfaatan layanan termasuk dalam kategori rendah.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pada bagian komunikasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Magelang pada 30 Oktober 2018, tidak ada sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tentang adanya layanan ini. Pemberitahuan adanya layanan Aspirasi Masyarakat hanya disampaikan melalui media sosial Instagram Diskominfo Kabupaten Magelang dan belum pernah diadakan evaluasi.

Oleh karenanya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Magelang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Magelang.

## B. LANDASAN TEORITIS

Pada bagian landasan teori penulis memaparkan tinjauan penulis atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu yang relevan serta beberapa konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Siti Widharetno Mursalim (2018:1-17) yang berjudul Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung. Pengaduan masyarakat Kota Bandung belum tersosialisasikan dengan optimal, sehingga

masyarakat masih kebingungan ketika akan melakukan pengaduan. Walaupun sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah tersedia tetapi tidak banyak masyarakat yang mengetahui. Selain itu ada beberapa fitur yang tidak dimengerti oleh masyarakat ataupun tidak mempermudah pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh staf LAPOR!. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan teori manajemen pengaduan (komplain) berdasarkan pada teori Tjiptono yaitu: Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya dan Remedy. Hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sistem LAPOR! ini menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga permasalahan yang diutarakan dapat disampaikan dan mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Putri Wulandari dan Yunni Susanty (2017: 139-151) dengan judul Strategi Pengembangan Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung. Inovasi pelayanan publik dengan *Delivery Service* Akta Kelahiran oleh Pemerintah Kota Bandung bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh akta kelahiran melalui pelayanan jasa pengiriman akta kelahiran. Dalam prakteknya, masih ditemukan kendala. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, strategi yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk pengembangan inovasi *Delivery Service* adalah bekerjasama dengan perusahaan dalam hal pengiriman akta kelahiran, meningkatkan koordinasi dengan PT Pos sebagai pihak pengirim akta kelahiran yang telah selesai, serta sosialisasi inovasi *Delivery Service* yang terus menerus kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Siti Widharetno Mursalim (2017: 126-139) dengan judul Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung. Lokus penelitian ini berada di Kota Bandung sebagai pemenang ajang *Smart City Award 2015* yang diadakan oleh majalah *Asia's Tech Ecosystem*. Mengingat bahwa konsep *Smart City* masih terus berkembang dalam proses pembangunan dan pengelolaan kota di Kota Bandung maka perlu dilakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan melakukan wawancara dan studi literatur yang mana hasilnya dapat diketahui bahwa sosialisasi mengenai *Smart City* yang belum merata,

infrastruktur yang belum memadai, kurangnya pemahaman aparatur mengenai *Smart City* dan Sistem Operasional Prosedur hanya mengacu pada *Roadmap* Walikota Bandung.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Joko Tri Nugraha (2018: 32-42) yang berjudul *E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Kabupaten Sleman). Pelaksanaan *e-Government* di Kabupaten Sleman ditinjau dari kajian *Harvard JFK School of Government* mengenai 3 (tiga) elemen sukses *e-Government* menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan Dukungan penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik sudah diberikan Pemkab Sleman meski belum optimal, hal ini karena belum ada payung hukum yang mengatur secara khusus di samping alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap OPD. Pada sisi kemampuan, secara umum tingkat *literacy* pegawai Pemkab Sleman masih rendah terutama para pegawai senior. Sementara pada sisi nilai, para pengelola *e-Government* di Pemkab Sleman sudah memahami manfaat dan pentingnya aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Rully Pramudita, Nadya Safitri dan Solikin (2017: 11-20) yang berjudul Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung. Permasalahan Kelayakan dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat. Dengan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Hasil Penelitian menunjukkan beberapa hal yang berkenaan dengan Seksi Pengolahan Data dan Informasi di Diskominfo Kota Bandung ini, diantaranya : a) Garis komando pada prosedur yang ada kurang jelas, baik didalam perda maupun dalam aturan yang ada didalam sistem ini sendiri. b) pelaku kurang dalam segi kedisiplinan dan dalam pelaksanaan-pelaksanaan prosedur kerjanya. c) Dokumen dan data yang ada disini dinilai kurang rapih dan pengerjaannya yang kurang efektif. Keempat, adanya aduan yang memang tidak ditanggapi. Kurangnya pemberitahuan ke masyarakat bahwa ada sebuah media pengaduan di Diskominfo.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian



kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2013:128), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2013:128), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Bank Dunia dalam Wibawa (2009:113), *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks (WAN)* internet, *mobile competing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah. Departemen Komunikasi dan Informasi dalam Wibawa (2009:114), mendefinisikan *e-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni *go.id*. Sedangkan Indrajit dalam bukunya yang berjudul *E-Government in Action* (2005:5) menguraikan *e-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared Goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

Dari konsep yang secara komprehensif telah diketahui di atas maka diketahui beberapa manfaat dari pelaksanaan *e-Government* antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak

yang berkepentingan.

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas (Indrajit, 2005: 4).

Pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat ini dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) kelas pengembangan *e-Government* menurut Indrajit (2016:17):

### 1. *Publish* (Komunikasi Satu Arah)

Implementasi *e-Government* jenis ini merupakan bentuk yang termudah. Selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini terjadi komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat bebas diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau *handphone* melalui media internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

### 2. *Interact* (Komunikasi Dua Arah)

Pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan dalam kelas *Interact*. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti *link* saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *teleconference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).

### 3. *Transact* (Transaksi)

Dalam Kelas *Transact* pun terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, bedanya adalah

terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas sebelumnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Selain Indrajit, dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 dan *World Bank* (2003:34) juga membagi kelas pengembangan *e-Government* menjadi *publish*, *interact* dan *transact*. *Publish* merupakan hal utama yang menjadi langkah awal pengembangan *e-Government* karena segala informasi yang ada dalam pemerintahan perlu dipublikasikan kepada masyarakat. Selanjutnya, *interact* dan *transact* merupakan langkah lanjutan yang melibatkan masyarakat, dimana dalam hal ini pemerintah dan masyarakat saling berkomunikasi dan bertransaksi. Pembagian ketiga kelas tersebut dianggap versi yang paling sederhana dibandingkan dengan versi lainnya. Selain itu, *World Bank* menganggap bahwa ketiga kelas tersebut merupakan inisiatif untuk *e-Government* dinegara-negara berkembang. Oleh karenanya, pemerintah Indonesia mengadopsi teori tersebut yang dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003.

Dalam pelaksanaan *e-Government*, terdapat aspek-aspek yang mempengaruhinya. Aspek-aspek tersebut dapat berupa aspek pendorong dan aspek penghambat pelaksanaan *e-Government*. Elemen Sukses Pengembangan *e-Government* Indrajit (2016:11), menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*:

#### 1. *Support* (Dukungan)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur *political will* (keinginan berpolitik), mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top-down*, maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan

pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor *e-Envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya);
4. Disosialisikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Mc Connel International meletakkan faktor *leadership* sebagai salah satu variabel dalam menentukan negara mana saja yang telah siap menerapkan konsep *e-Government*; dimana berdasarkan hasil kajian di bulan Agustus 2000, negara-negara tetangga semacam Malaysia, Taiwan, India, dan China dianggap memiliki unsur *leadership* yang jauh lebih baik dibandingkan dengan Indonesia.

#### 2. *Capacity* (Kemampuan)

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-Government* terkait menjadikannya kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;

2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

### 3. *Value* (Manfaat)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*.

Menurut Dien Novita (2014) dalam jurnalnya yang berjudul "Faktor-faktor Penghambat Pengembangan *e-Government*: Studi Kasus Pemerintahan Kota Palembang, Sumatera Selatan", dalam mengimplementasikan *e-Government* tentunya akan ada hambatan-hambatan yang muncul, aspek-aspek penghambat tersebut antara lain:

#### 1. Kultur berbagi belum ada.

Kultur berbagi (*sharring*) informasi dan

mempermudah urusan belum masuk di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: "Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?". Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.

#### 2. Kultur mendokumentasi belum lazim.

Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja), padahal kemampuan mendokumentasi ini menjadi bagian dari standar *software engineering*.

#### 3. Langkanya SDM yang handal.

Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis/industri.

#### 4. Infrastruktur yang belum memadai dan belum handal.

Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai pelosok daerah di Indonesia masih ada yang belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini.

#### 5. Tempat akses yang terbatas.

Sejalan dengan hambatan di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong-royong untuk menciptakan *access point* yang terjangkau. Di Indonesia hal ini dapat dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan, dan tempat-tempat umum lainnya.

Sedangkan hambatan pengembangan *e-Government* jika ditinjau dari perspektif birokrasi sebagai penyelenggara layanan publik melalui elektronik menurut Ali Rokhman (2008) adalah sebagai berikut:

#### 1. *Peopleware*. Sumberdaya manusia yakni kemampuan para pejabat birokrasi maupun staf dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan *e-Government* terhadap pihak luar. Operasionalisasi *e-Government* tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi tidak ada aktivitas yang berarti.

#### 2. *Hardware*, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. Terbatasnya hardware dan software serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal (LAN) maupun global (Internet) menyebabkan perkembangan *e-Government*

tidak dapat berjalan lancar.

3. *Organoware*. Hambatan birokrasi, sering kali *instansi pemerintah daerah* mengoperasionalkan *e-Government* menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tatakerja (SOT) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui *e-Government*. Para admin *e-Government* di beberapa daerah yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat misalnya dalam memberikan jawaban. Sedangkan untuk meminta pejabat atau pegawai yang terkait untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan.

### C. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah dapat terselesaikan. Pendekatan ini merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu (Cresswell, 2013:20). Objek penelitian ini adalah 3 (tiga) pegawai Diskominfo Kabupaten Magelang sebagai pengelola dan 5 (lima) masyarakat sebagai pengguna layanan yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* (pemilihan sampel dengan kriteria tertentu). Fokus penelitian ini adalah pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Diskominfo Kabupaten Magelang dengan melihat aspek *publish* (komunikasi satu arah), *interact* (komunikasi dua arah) dan *transact* (transaksi).

Lokasi penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis studi kasus dari Robert K Yin (1994:9), yaitu melalui pemilihan tema, topic dan kasus , lalu pembacaan literature, kemudian dilanjutkan dengan perumusan fokus dan masalah penelitian, setelah itu melakukan pengumpulan data, penyempurnaan data, pengolahan data, dialog teoritik, dan triangulasi temuan sampai laporan hasil penelitian.

### D. PEMBAHASAN

Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan syarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mewujudkan aspirasi masyarakat diperlukan sistem pertanggungjawaban yang tepat sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme sebagaimana diamanatkan dalam Tap MPR RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Magelang menyediakan sarana yang dapat menampung aspirasi masyarakatnya, yaitu Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang.

Layanan tersebut dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Magelang. Diskominfo Kabupaten Magelang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Magelang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (lembaran Daerah Kabupaten Magelang Tahun 2008 Nomor 31) Pasal 40, dan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi, informatika dan telematika berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.

Diskominfo Kabupaten Magelang terbagi menjadi 3 (tiga) bidang, yaitu bidang aplikasi informatika dan statistik, sumber daya informatika, serta bidang komunikasi dan informasi publik. Jumlah pegawai Diskominfo Kabupaten seluruhnya adalah 42 (empat puluh dua) pegawai. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, memberikan kewenangan kepada daerah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk mengurus dan memajukan daerahnya sendiri. Hal ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan pemberdayaan peran serta masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai salah satu unit kerja Pemerintah Daerah yang tugas dan fungsinya sebagai satuan kerja perangkat daerah melakukan pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Telekomunikasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada publik.

Berdasarkan Peraturan Bupati Magelang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Dinas



Komunikasi dan Informartika Kabupaten Magelang, tugas pokok dan fungsi Diskominfo Kabupaten Magelang, adalah:

- a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Diskominfo Kabupaten Magelang juga mengelola penyediaan informasi bagi masyarakat melalui media majalah Suara Gemilang, radio Gemilang, dan aplikasi pelayanan masyarakat yaitu Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang.

Visi Diskominfo Kabupaten Magelang yaitu "Terwujudnya Masyarakat Informatif, melalui Optimalisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan Memperhatikan Kearifan Lokal, dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik".

Sedangkan Misi Diskominfo Kabupaten Magelang, yaitu:

- a. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Meningkatkan daya jangkau infrastruktur pos, telekomunikasi dan informatika untuk memperluas akses informasi bagi masyarakat.
- c. Menyiapkan infrastruktur jaringan teknologi informasi sampai pelosok pedesaan.
- d. Mengoptimalkan fungsi website untuk kegiatan promosi dan publikasi.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui pemanfaatan media massa yang dikelola (Website, LPPL Radio Gemilang, Majalah Suara Gemilang).
- f. Mengembangkan media komunikasi tradisional untuk optimalisasi desimilasi kebijakan.

Untuk menyediakan data dan informasi yang akurat, tepat waktu, obyektif, konsisten dan lengkap serta memberikan pelayanan yang prima kepada para pengguna, maka disusun beberapa program pokok Dinas Komunikasi dan Informatika, yaitu:

- 1) Program Pelayanan Administrasi Perkantoran.
- 2) Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur.
- 3) Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.
- 4) Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media.
- 5) Program Fasilitasi Peningkatan SDM Bidang

Komunikasi dan Informasi.

- 6) Program Kerjasama Informasi dan Media Masa.

Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Magelang meliputi: Kepala Dinas, Sekretaris membawahi 2 (dua) Sub Bagian dan Kepala Bidang masing-masing membawahi 2 (dua) Seksi.

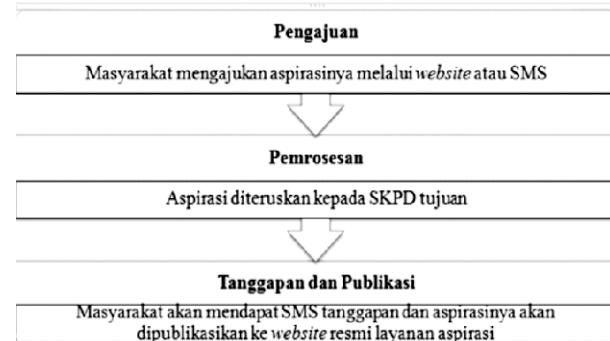
#### Tipe Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat

Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang merupakan layanan yang disediakan untuk menampung berbagai aspirasi, pertanyaan, keluhan dan masalah dalam masyarakat. Layanan ini tergolong dalam tipe aplikasi *Government to Citizens (G-to-C)*, karena bertujuan untuk membangun interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Aplikasi *Government to Citizens (G-to-C)* bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam dengan tujuan agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya dalam memberikan pelayanan.

Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten dibuat dalam bentuk *website* dan layanan SMS karena dinilai lebih mudah untuk diproses dan diakses masyarakat, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Dari berbagai layanan yang disediakan pemerintah, layanan melalui *website* dan SMS memang lebih banyak digunakan di berbagai daerah karena pengelolaannya lebih mudah dan cepat. Hal tersebut sesuai dengan teori Indrajit (2016) yang menyatakan bahwa pembuatan kanal-kanal akses untuk aplikasi *G-to-C* ditujukan untuk mempermudah interaksi masyarakat dan pemerintahnya, bukan mempersulit interaksi diantara keduanya.

#### Alur Pemrosesan Layanan Aspirasi Masyarakat

Alur pemrosesan layanan aspirasi masyarakat terdiri dari 3 (tiga) tahapan, yaitu pengajuan, pemrosesan, tanggapan dan publikasi.



Gambar 1. Alur Pemrosesan Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang

Sumber: Pegawai Diskominfo Kabupaten Magelang, Diakses pada 27 November 2018

Tahap pengajuan merupakan tahapan awal dimana masyarakat mengajukan aspirasinya melalui *website* resmi Layanan Aspirasi Masyarakat ([www.aspirasi.magelangkab.go.id](http://www.aspirasi.magelangkab.go.id)) atau dapat dilakukan dengan mengirimkan SMS dengan format: Kode SKPD#Nama# NIK#Aspirasi (maksimal 160 karakter) kirim ke +62856-0200-5019. Selanjutnya, aspirasi secara otomatis diteruskan kepada SKPD tujuan. Setelah itu, masyarakat akan mendapat SMS tanggapan dan aspirasinya akan dipublikasikan.



**Gambar 2. Pencarian kode SKPD di Kabupaten Magelang**

Sumber: [www.e-office.magelangkab.go.id](http://www.e-office.magelangkab.go.id) diakses pada 28 November 2018

Apabila masyarakat menyampaikan aspirasi melalui *website*, maka untuk SKPD tujuan dapat dipilih dalam *form* Layanan Aspirasi Masyarakat. Namun apabila masyarakat ingin menyampaikan aspirasinya melalui SMS, harus mengetahui terlebih dahulu kode SKPD yang dapat dicari melalui [www.e-office.magelangkab.go.id](http://www.e-office.magelangkab.go.id) atau melalui SMS dengan format KODE#SKPD. Contohnya: KODE#MERTOYUDAN kirimkan ke nomor SMS Center, untuk mengetahui kode kantor Kecamatan Mertoyudan.

#### **Pengembangan *E-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang**

Pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang terbagi menjadi 3 (tiga) aspek, yaitu *Publish* (Komunikasi Satu Arah), *Interact* (Komunikasi Dua Arah) dan *Transact* (Transaksi). Dalam setiap aspek, terdapat elemen sukses pengembangan *e-Government* yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kemampuan) dan *value* (manfaat), serta hambatan pengembangan

berupa *peopleware* (hambatan SDM), *hardware* (hambatan infrastruktur) dan *organoware* (hambatan organisasi).

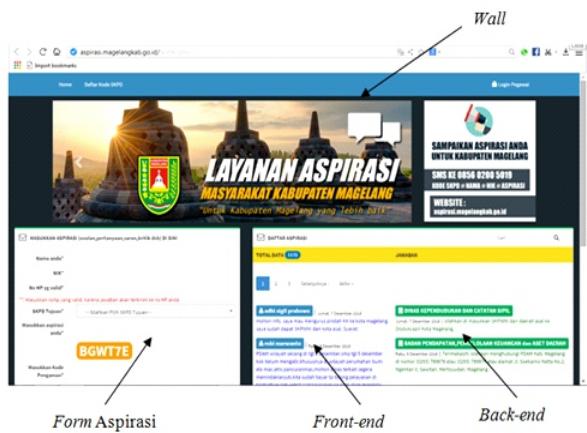
#### **1. *Publish* (Komunikasi Satu Arah)**

Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karenanya, pemerintah sebagai penyedia layanan berkewajiban menyediakan pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakatnya. Di dalam kelas *publish* yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet (Indrajit, 2016:17). Terdapat 2 (dua) sub aspek dalam kelas *publish*, yaitu informasi yang dapat diakses masyarakat melalui *website* Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang dan pelaksanaan sosialisasi tentang adanya Layanan Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Magelang.

Menurut Indrajit (2016:17), kanal akses yang biasa digunakan dalam kelas *publish* adalah komputer dan *handphone* melalui media internet, dimana dapat digunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait yang kemudian *user* bisa mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan. Sebagai penyedia layanan, pemerintah dalam hal ini dituntut untuk membangun sebuah kanal yang bisa diakses oleh seluruh masyarakatnya tanpa terkecuali.

Pemerintah Kabupaten Magelang dalam hal ini menyediakan sebuah layanan yang dapat menampung aspirasi masyarakat, yaitu Layanan Aspirasi Masyarakat. Layanan ini mulai digunakan pada bulan Juni 2016 yang tersedia dalam bentuk *website* dan *Short Message Service* (SMS).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Masyarakat dapat mengakses layanan tersebut melalui *website* resmi Layanan Aspirasi Masyarakat, layanan SMS, dan masyarakat dapat terhubung dalam layanan ini melalui *website* resmi Kabupaten Magelang dan Diskominfo Kabupaten Magelang. Selanjutnya, di dalam *website* Layanan Aspirasi Masyarakat terdapat beberapa informasi yang dapat diakses, yaitu informasi mengenai aspirasi yang masuk dari masyarakat beserta tanggapannya dari SKPD yang dituju.



**Gambar 3. Bagian Website Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang**

Sumber: [www.aspirasi.magelangkab.go.id](http://www.aspirasi.magelangkab.go.id) diakses pada 27 November 2018

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa *website* Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang terdiri dari 4 bagian. Pertama, *Wall* atau dinding *website* berada dibagian atas yang berisikan slogan: Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang “Untuk Kabupaten Magelang yang lebih baik”. Selain itu, terdapat ajakan: sampaikan aspirasi anda untuk Kabupaten Magelang, dimana telah tertera nomor yang dapat digunakan untuk mengirimkan aspirasi melalui SMS beserta format SMS-nya. Kedua, dibagian kiri bawah terdapat *form* aspirasi yang dapat diisi langsung oleh masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya. Selanjutnya, terdapat bagian *front-end* yang berisikan aspirasi masyarakat yang masuk beserta nama dan tanggalnya. Sedangkan bagian *back-end* berisikan SKPD yang dituju beserta tanggapannya.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), Layanan Aspirasi Masyarakat telah memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat (kecuali yang dikecualikan seperti nomor telepon, alamat, dll). Hal ini dilakukan agar masyarakat lainnya tahu aspirasi yang masuk dan bagaimana tanggapannya dari SKPD tujuan, serta tahu bagaimana menyampaikan aspirasi yang baik dan sopan. Selain itu, masyarakat juga menjadi tahu apa tindak lanjut Pemerintah Kabupaten Magelang atas beberapa persoalan yang terjadi di masyarakat.

Penggunaan media *website* dan layanan SMS pada Layanan Aspirasi Masyarakat juga diterapkan dalam Sistem Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri. Dalam jurnal Nurfarida (2014) ini, diketahui bahwa Pemerintah Kota Kediri telah berhasil membuat sebuah aplikasi berbasis *web* dan berbasis *mobile* yang dapat digunakan untuk mengirimkan aduan masyarakat tentang pelayanan publik di Lingkungan

Pemerintah Kota Kediri. Fitur-fitur yang disediakan untuk masyarakat adalah fitur membuat aduan dan fitur melihat tanggapan dari aduan tersebut. Fitur-fitur tersebut sama dengan yang disediakan Pemerintah Kabupaten Magelang dalam Layanan Aspirasi Masyarakat.

Fitur-fitur yang disediakan oleh pemerintah dalam layanan berbasis *web* seharusnya lebih dikembangkan kembali, hal ini mengingat kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat semakin beragam. Semakin lengkapnya fitur yang disediakan oleh pemerintah, maka semakin meningkatkan nilai manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, pelaksanaan sosialisasi tentang adanya Layanan Aspirasi Masyarakat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Magelang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa belum pernah dilakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Namun, Diskominfo Kabupaten Magelang pernah mem-*posting* di akun Instagram Diskominfo Kabupaten Magelang mengenai layanan tersebut. Sosialisasi merupakan salah satu bagian dari dukungan pemerintah setempat dalam pengembangan *e-Government* yang seharusnya dilakukan secara merata, *continue*, konsisten dan menyeluruh.

Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut menyampaikan bahwa mereka mengetahui adanya layanan tersebut melalui *website* resmi Kabupaten Magelang, masyarakat lainnya, serta mencari tahu sendiri dengan melakukan pencarian, bukan melalui *postingan* di Instagram sebagai sarana sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Magelang. Alasan tidak dilakukannya sosialisasi secara merata kepada masyarakat dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimiliki Diskominfo Kabupaten Magelang.

Sama halnya dengan yang terjadi dalam Sistem Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Bandung, dalam jurnal yang ditulis oleh Rulli (2017) diketahui bahwa pemberitahuan ke masyarakat atau sosialisasi mengenai adanya layanan aduan tersebut masih kurang. Hal ini menyebabkan sistem belum berjalan efektif karena jumlah aduan yang masuk masih rendah.

Oleh karenanya, pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan yang disediakan pemerintah harus lebih ditingkatkan. Sosialisasi merupakan salah satu langkah yang menentukan keberhasilan *e-Government* di suatu daerah. Sosialisasi tersebut dapat berupa pemasangan spanduk, baliho, pemasangan selebaran atau pamflet di papan desa, *postingan* di

media sosial dan masih banyak cara yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan layanan tersebut.

Menurut Nugraha (2018) sosialisasi penggunaan *e-Government* yang paling baik dan efektif adalah dari mulut ke mulut, dalam arti bahwa pengalaman sukses seseorang berinteraksi melalui pemerintah melalui fasilitas teknologi informasi merupakan hal yang sangat berharga. Konsep *e-Government* bukan sekedar menekankan pada adanya perubahan kinerja yang baik dari pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh berarti adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan sebuah pemerintahan yang awalnya berpusat pada pemerintah (eksekutif) menuju kepada yang berpusat masyarakat (demokrasi).

## 2. *Interact (Komunikasi Dua Arah)*

Pada kelas *interact*, mulai terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi dalam *interact*, yaitu portal untuk *searching* untuk pencari data dan kanal yang memungkinkan masyarakat berinteraksi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan. Dalam hal ini, Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang termasuk dalam jenis aplikasi yang kedua yaitu kanal yang memungkinkan masyarakat berinteraksi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan. Layanan Aspirasi Masyarakat tersedia dalam *website* yang menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya, baik berupa usulan, aduan, pertanyaan dan keluhan sehingga mendapatkan tanggapan dari SKPD yang dituju.

Terdapat 3 (tiga) sub aspek dalam kelas *interact*, yaitu ketersediaan infrastruktur dan sumber daya dalam pengelolaan Layanan Aspirasi Masyarakat, tanggapan dari aspirasi yang masuk dalam Layanan Aspirasi Masyarakat, serta penindaklanjutan aspirasi dari masyarakat Kabupaten Magelang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa telah tersedia infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang mendukung pengelolaan Layanan Aspirasi Masyarakat. Di Diskominfo Kabupaten Magelang, telah tersedia komputer, jaringan *wifi*, meja, kursi serta pengelola Layanan Aspirasi Masyarakat yang kompeten.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Layanan Aspirasi Masyarakat jika dilihat dari segi sumber daya manusia, untuk pengelola Layanan Aspirasi Masyarakat cukup terbatas karena dibebankan hanya kepada 1 (satu) pegawai yang

jug memiliki tugas pokok tersendiri di Diskominfo Kabupaten Magelang. Begitu pula admin di tiap SKPD, hanya ada 1 (satu) pegawai yang mengelola aspirasi dan bukan merupakan pegawai khusus. Jika dikaitkan dengan teori hambatan pengembangan *e-Government*, maka dari aspek *peopleware* (kemampuan pegawai) untuk pengelola Layanan Aspirasi Masyarakat telah kompeten, namun jumlahnya masih terbatas. Kurangnya sumber daya manusia sebagai pengelola layanan dapat menghambat pelaksanaan pengelolaan layanan karena dinilai kurang efektif.

Berbeda halnya dengan Novita (2014), dalam jurnalnya ia menyampaikan bahwa penghambat *e-Government* dari aspek sumber daya manusia di Pemerintah Kota Palembang adalah langkanya SDM yang handal. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Katon (2014), diketahui bahwa secara umum SDM yang tersedia dalam pengaduan masyarakat berbasis *e-Government* di UPIK Yogyakarta sudah cukup memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. *Mindset* SDM yang tersedia juga sudah modern dan mulai mengedepankan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya tim khusus yang mengelola layanan UPIK. Pembentukan tim pengelola UPIK tersebut didasarkan pada Keputusan Walikota Yogyakarta No.86 tahun 2003 yang ditetapkan pada tanggal 14 November 2003 dan telah dikukuhkan kembali pada Peraturan Walikota Yogyakarta no 77 tahun 2009 tentang UPIK, dan KEPWAL Kota Yogyakarta No. 16 /KEP / 2014 tentang pembentukan Tim pengelolaan UPIK.

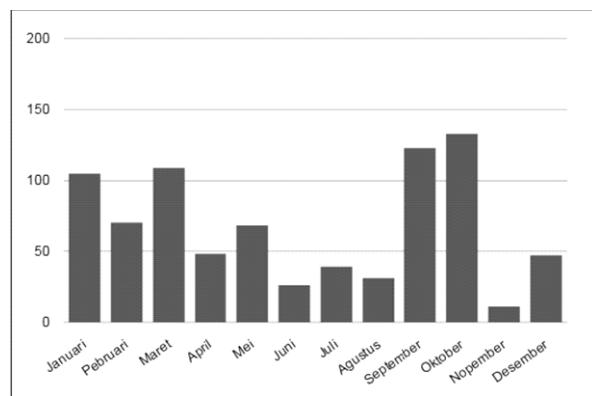
Terdapat beberapa permasalahan yang muncul, seperti infrastruktur teknologi (komputer dan jaringan) seringkali mengalami gangguan. Hal ini dikarenakan komputer masih menggunakan persediaan lama yang ada di Diskominfo Kabupaten Magelang. Selain itu, pegawai pengelola layanan hanya terdapat 1 (satu) orang, dan bukan merupakan pegawai khusus.

Penyediaan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia sebagai pengelola yang mendukung pengembangan *e-Government* juga memerlukan perhatian yang lebih dari pemerintah. Hal ini dikarenakan menjadi penunjang utama pelaksanaan *e-Government*. Pemerintah diharapkan lebih memberikan dukungan sarana-prasarana sesuai kebutuhan pengelola layanan dan mampu menunjang pengembangan sistem layanan yang ada.

Layanan Aspirasi Masyarakat merupakan aplikasi bertipe *G-to-C*, dimana kanal yang dibuat harus memungkinkan terjadinya interaksi antara

pemerintah dengan masyarakatnya. Dalam hal ini, pemerintah diharapkan memberi tanggapan atas setiap aspirasi yang masuk dari masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana pasal 41 ayat 2 mengatur tentang kewajiban daerah, salah satunya yaitu menangani pengaduan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Magelang melalui Layanan Aspirasi Masyarakat telah memenuhi kewajiban tersebut, yaitu menampung aspirasi masyarakat, mulai dari mempertimbangkan usulan, menjawab pertanyaan, menangani pengaduan dan keluhan yang berasal dari masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan yang diberikan SKPD tujuan atas aspirasi masyarakat yang masuk.



**Gambar 4. Grafik Aspirasi yang Masuk Tahun 2018 (01 Januari 2018 – 10 Desember 2018)**

Sumber: [www.e-office.magelangkab.go.id](http://www.e-office.magelangkab.go.id) diakses 10 Desember 2018

Aspirasi yang masuk selama tahun 2018 mengalami peningkatan dan penurunan tiap bulannya. Aspirasi terbanyak yang masuk ke Diskominfo Kabupaten Magelang adalah pada bulan Oktober, yaitu 133 aspirasi. Sedangkan aspirasi terendah berada pada bulan November, yaitu 11 aspirasi. Dalam layanan ini, Disdukcapil Kabupaten Magelang merupakan SKPD terbanyak yang dituju. Rata-rata masyarakat menanyakan masalah kependudukan dan catatan sipil, seperti sinkronisasi antara Kartu Keluarga (KK) dengan KTP, alur perubahan data, apakah KTP sudah selesai diproses dan dapat diambil atau belum, dan sebagainya.

Jumlah aspirasi yang masuk selama periode 01 Januari 2018 hingga 10 Desember 2018 adalah 810 aspirasi. Namun tidak semua aspirasi berupa pertanyaan, usulan, aduan dan keluhan ditanggapi oleh SKPD terkait. Berdasarkan data yang diperoleh dari Diskominfo Kabupaten Magelang, terdapat 609 aspirasi yang terbalas dan 201 aspirasi yang belum dibalas. Seluruh aspirasi yang masuk ke sistem SKPD tujuan berupa SMS, yang nantinya akan

ditanggapi melalui SMS pula. SMS yang belum dibalas atau tidak ditanggapi SKPD terkait dikarenakan masyarakat salah menunjukan aspirasinya ke SKPD tujuan, atau dapat dikatakan bukan merupakan ranahnya dan kewenangannya SKPD terkait. Oleh karena itu, mengetahui permasalahan dan SKPD yang berwenang merupakan hal penting sebelum menyampaikan aspirasi.

Jika dibandingkan dengan Sistem Pengaduan Masyarakat melalui *Web Services* di Kota Kediri, penelitian yang dilakukan oleh Nurfarida (2014) ini menyampaikan bahwa masyarakat dapat menginputkan aduan itu dalam bentuk data *web* maupun data SMS, namun output berupa tanggapannya hanya dapat dilihat dengan menggunakan *web*. Berbeda halnya dengan Layanan Aspirasi Masyarakat, dimana tanggapan dikirimkan melalui SMS ke nomor masyarakat terlebih dahulu sebelum dipublikasikan dalam *website*.

Salah satu contoh pelayanan yang hampir serupa dengan Layanan Aspirasi Masyarakat adalah layanan pegaduan UPIK Yogyakarta. Dalam jurnal Gerry dan Ulung (2014) yang berjudul "Efektivitas Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Berbasis *e-Government*", diketahui bahwa pelayanan tersebut telah efektif. Hal ini salah satunya ditandai dengan banyaknya pesan aduan yang masuk, yakni sebanyak 5033 pesan aduan dan 4789 diantaranya atau sekitar 95%-nya dapat ditindaklanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait. Sedangkan Pemerintah Kabupaten Magelang melalui Layanan Aspirasi Masyarakat baru dapat menanggapi 75% aspirasi yang masuk. Tidak ditanggapi atau ditindaklanjutinya aspirasi dikarenakan beberapa hal, yaitu gangguan pada sistem, penyampaian aspirasi yang terkirim dua kali atau lebih hanya akan ditanggapi satu kali, serta aspirasi yang salah ditujukan pada SKPD biasanya tidak mendapatkan tanggapan.

Peningkatan sistem dibutuhkan dalam layanan masyarakat. Hal ini ditujukan untuk meminimalisir hal-hal yang merugikan masyarakat maupun SKPD terkait, seperti masyarakat tidak mendapat tanggapan, pihak SKPD tidak menerima aspirasi atau tidak dapat memberikan jawaban karena gangguan sistem, dan sebagainya.

Sedangkan dari aspek *value* (manfaat), dapat dilihat dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam Layanan Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Magelang, diketahui bahwa masyarakat cukup menerima manfaat dari adanya layanan ini. Masyarakat juga menyampaikan kepuasannya atas tanggapan yang diberikan dari aspirasi yang disampaikan, meskipun tingkat kepuasan

masyarakat dalam hal ini berbeda-beda. Hal ini dikarenakan tanggapan yang diberikan tiap SKPD berbeda-beda.

Sementara itu, menurut Nugraha (2018) dalam jurnalnya mengenai pengembangan *e-Government* di Pemerintahan Kabupaten Sleman, diketahui bahwa para pengelola *e-Government* di Pemkab Sleman sudah memahami manfaat dan pentingnya aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Manfaat yang diberikan dengan adanya layanan berbasis *e-Government* bukan hanya untuk membantu pemerintah membangun daerahnya, namun juga diberikan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Untuk dapat merasakan manfaat layanan tersebut, pemerintah dan masyarakat harus saling bekerja sama. Masyarakat dapat berpartisipasi dengan memberikan aspirasi, saran, kritikan ataupun melaporkan pelanggaran, sedangkan pemerintah dapat menanggapi permasalahan di masyarakat, membuat kebijakan baru, menyediakan fasilitas yang menjadi kebutuhan masyarakat, dan sebagainya. Dengan kerja sama tersebut, maka pembangunan daerah dapat berjalan dengan cepat dan tepat.

Peningkatan sistem dibutuhkan dalam layanan masyarakat. Hal ini ditujukan untuk meminimalisir hal-hal yang merugikan masyarakat maupun SKPD terkait, seperti masyarakat tidak mendapat tanggapan, pihak SKPD tidak menerima aspirasi atau tidak dapat memberikan jawaban karena gangguan sistem, dan sebagainya.

Dalam Layanan Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Magelang, diketahui bahwa masyarakat cukup menerima manfaat dari adanya layanan ini. Masyarakat juga menyampaikan kepuasannya atas tanggapan yang diberikan dari aspirasi yang disampaikan, meskipun tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini berbeda-beda. Hal ini dikarenakan tanggapan yang diberikan tiap SKPD berbeda-beda.

Manfaat yang diberikan dengan adanya layanan berbasis *e-Government* bukan hanya untuk membantu pemerintah membangun daerahnya, namun juga diberikan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Untuk dapat merasakan manfaat layanan tersebut, pemerintah dan masyarakat harus saling bekerja sama. Masyarakat dapat berpartisipasi dengan memberikan aspirasi, saran, kritikan ataupun melaporkan pelanggaran, sedangkan pemerintah dapat menanggapi permasalahan di masyarakat, membuat kebijakan baru, menyediakan fasilitas yang menjadi kebutuhan masyarakat, dan sebagainya. Dengan kerja sama tersebut, maka pembangunan daerah

dapat berjalan dengan cepat dan tepat.

Selanjutnya, penindaklanjutan dari setiap aspirasi masyarakat yang masuk dalam Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang merupakan kewenangan dari setiap SKPD yang dituju. Penindaklanjutan seperti pembuatan kebijakan baru, perubahan kebijakan lama, pengadaan sarana-prasarana umum, dan sebagainya akan dipublikasikan melalui *website* resmi masing-masing SKPD. Hal ini dikarenakan dalam sistem Layanan Aspirasi Masyarakat tidak mendukung publikasi dan tidak memiliki kewenangan dalam hal itu.

Jika dikaitkan dengan teori hambatan pengembangan *e-Government*, maka hambatan dalam pengelolaan Layanan Aspirasi Masyarakat di Diskominfo Kabupaten Magelang salah satunya adalah hambatan organisasi atau *organoware*. Dalam *organoware* (hambatan organisasi), seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasionalkan *e-Government* menemui kendala dimana para admin *e-Government* di beberapa daerah yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat.

Layanan Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Magelang dalam hal ini juga hanya menjadi perantara antara pemerintah dengan masyarakat. Pengelola layanan ini tidak memiliki kewenangan untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat, karena hal tersebut merupakan kewenangan dari SKPD yang dituju. Hal tersebut yang menjadikan banyaknya aspirasi yang belum mendapat tanggapan dalam Layanan Aspirasi Masyarakat. Diketahui bahwa terdapat 201 aspirasi yang belum mendapat tanggapan pada tahun 2018.

Jika dibandingkan dengan UPIK Yogyakarta, prosentase tanggapan dan tindaklanjut pada Layanan Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Magelang memiliki selisih yang cukup jauh. UPIK Yogyakarta diketahui menindaklanjuti sekitar 95% aduan yang masuk dalam sistem, sedangkan Layanan Aspirasi Masyarakat hanya menanggapi sekitar 75% dari aspirasi yang masuk ke sistem.

Berbeda halnya dengan Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas POLRI yang berbasis *web*. Dalam jurnal yang ditulis oleh Fajar (2012) ini, diketahui bahwa Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis *web* di Divisi Humas POLRI ini, masyarakat bukan hanya dapat mengisi langsung *form* pengaduan, melihat apa yang menjadi atensi dari pimpinan POLRI dan melihat langsung jawaban dari informasi yang diminta, namun masyarakat juga bisa melihat langsung pengumuman yang ada dalam POLRI,



serta Peraturan Perundang-Undangan POLRI sebagai tindak lanjut pengaduan.

Dengan demikian, Pemerintah Kabupaten Magelang melalui Diskominfo Kabupaten Magelang perlu melakukan peningkatan fitur khususnya dengan menambahkan fitur tindak lanjut seperti yang terdapat pada Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas POLRI yang berbasis *web*. Adanya fitur tersebut dapat memberikan manfaat lebih bagi masyarakat yang membutuhkan informasi, serta memberikan kepuasan bagi masyarakat yang aspirasinya dipertimbangkan dan ditindaklanjuti.

### 3. *Transact (Transaksi)*

Pada kelas *Transact* adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Dalam Layanan Aspirasi Masyarakat, Pemerintah Kabupaten Magelang tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat yang mengakses layanan tersebut. Pemerintah Kabupaten Magelang mengupayakan pembebanan biaya seminimal mungkin untuk setiap layanan masyarakat, hal tersebut sesuai dengan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pembebasan biaya dimaksudkan agar masyarakat dapat bebas menyampaikan aspirasinya, keluhan, aduan serta pertanyaannya kepada pemerintah. Dengan demikian, masyarakat turut berpartisipasi aktif dalam pembangunan daerahnya.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Dalam rangka penerapan *e-Government*, Pemerintah Kabupaten Magelang menyediakan sebuah layanan sebagai wadah untuk menampung aspirasi seperti pertanyaan, pengaduan dan tuntutan masyarakat, yaitu Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang.

Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang didasarkan atas Peraturan Bupati No. 37 Tahun 2014 tentang pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah Kabupaten Magelang dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Magelang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) aspek dalam pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Diskominfo Kabupaten Magelang, yaitu:

1. *Publish* (komunikasi satu arah), dalam hal ini Layanan Aspirasi Masyarakat dapat diakses oleh

seluruh masyarakat dimana informasi yang dapat diakses adalah seluruh aspirasi masyarakat beserta tanggapannya dari SKPD terkait. Diskominfo Kabupaten Magelang belum pernah melakukan sosialisasi secara langsung mengenai layanan tersebut, masyarakat mengetahui adanya layanan tersebut diantaranya dari *website* resmi Kabupaten Magelang dan Diskominfo Kabupaten Magelang, masyarakat lainnya, maupun mencari tahu sendiri dengan *browsing*. Namun, layanan tersebut dinilai kurang maksimal karena masih mengalami permasalahan seperti belum dilaksanakannya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan dikarenakan anggaran yang terbatas.

2. *Interact* (komunikasi dua arah), dalam hal ini sudah tersedia media pendukung interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Namun media seperti komputer dan jaringan yang ada di Diskominfo Kabupaten Magelang sering mengalami kendala. Sedangkan untuk tanggapan yang diberikan atas aspirasi masyarakat dinilai dari sisi kecepatan, ketepatan dan kepuasan masyarakat. Ketiganya memiliki perbedaan tergantung pada masing-masing SKPD, karena antara SKPD yang satu dengan yang lainnya pasti berbeda dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat. Selanjutnya, penindaklanjutan aspirasi seperti pembuatan kebijakan baru, perubahan kebijakan dan sebagainya juga merupakan kewenangan tiap SKPD dan publikasi tindak lanjut tersebut biasanya terdapat di masing-masing *website* SKPD, bukan dalam *website* Layanan Aspirasi Masyarakat.

3. *Transact (Transaksi)*, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Magelang membebaskan biaya kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya melalui Layanan Aspirasi Masyarakat, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa untuk mendapatkan pelayanan publik, masyarakat dibebankan biaya seminimal mungkin.

### Rekomendasi

Bagi Pemerintah Kabupaten Magelang, diharapkan lebih memberikan dukungan, baik dukungan berupa finansial, penambahan sumber daya manusia sebagai pengelola layanan, serta dukungan infrastruktur yang lebih mendukung dalam peningkatan pengelolaan aspirasi di Diskominfo Kabupaten Magelang. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Magelang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang ada di Kabupaten Magelang. Rekomendasi khusus bagi Diskominfo Kabupaten Magelang, diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan melakukan

sosialisasi kepada masyarakat dengan media yang lebih tepat, seperti spanduk atau baliho di tempat-tempat umum agar masyarakat mengetahui adanya Layanan Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Magelang. Selain itu bagi seluruh SKPD yang ada di Kabupaten Magelang, diharapkan lebih cepat, tepat dan memberikan kepuasan dalam menanggapi aspirasi masyarakat yang ditujukan kepada SKPD terkait. Hal ini ditujukan agar masyarakat lebih terbantu dan menerima manfaat dari adanya Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang.

## REFERENSI

- Almarabeh, T. 2014. *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success*. European Journal of Scientific Research, Vol 39 (1), p 29-42.
- Bank, T. W. 2003. *The E-Government Handbook for Developing Countries*. Washington: World Bank.
- Cresswell, J. W. 2014. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hartiningsih. 2010. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan PT Posindo Berbasis TIK di Kabupaten Tapin*. Jurnal Pers dan Komunikasi Pembangunan, Vol 13 (3), p 51-53.
- Indrajit, R. E. 2005. *Electronic Government in Action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Indrajit, R. E. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kabupaten Magelang. 2018. *Alur Pemrosesan Layanan Aspirasi Masyarakat*. [www.aspirasi.magelangkab.go.id](http://www.aspirasi.magelangkab.go.id)
- Kabupaten Magelang. 2018. *Pencarian Kode SKPD di Kabupaten Magelang*. [www.eoffice.magelangkab.go.id](http://www.eoffice.magelangkab.go.id)
- Mahendra, G. Katon., dan Pribadi, U. 2016. *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis e-Government (Studi Kasus: UPIK Yogyakarta)*. Journal of Governance and Public Policy, Vol.1 (1), p 54-75.
- Mursalim, S.W. 2017. *Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol.14 (1), p 126-139.
- Mursalim, S.W. 2018. *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol. XV (1). P 1-17
- Novita, Dien. 2014. *Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan*. Jurnal Eksplora Informatika 4 (1). <http://www.E-Jurnal.Com/2016/09/Faktor-Faktor-Penghambat-Pengembangan-E.Html>
- Nugraha, J. T. 2018. *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi dan Kajian, Vol 2 (1), p 32-42.
- Nurfarida, Elly. 2014. *Implementasi Web Service untuk Sistem Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri*. Jurnal Informatika & Multimedia 06 (01), 21-24. <http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=518659&val=10620&title=%20Implementasi%20Web%20Service%20untuk%20Siste%20Pengaduan%20Masyarakat%20di%20Lingkungan%20Pemerintah%20Kota%20Kediri>
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pramudita, Rulli, Safitri, N dan Solikin. 2017. *Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung*. Jurnal Informasi. Vol. 2 (1), p 11-20.
- Rokhman. Ali, 2008, *Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia*, Vol.11/XX/July 2008.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandari, P, dan Susanty, Y. 2017. *Strategi Pengembangan Inovasi Delivery Service Akta Kelahiran Di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol.14 (1), p 139-151.
- United Nation. 2018. *Peringkat EGDI Indonesia dari Tahun 2012 - 2018*. <http://publicadministration.un.org>.
- Yin, K, Robert. 1994. *Case Study Research: Design and Methods*. Los Angeles: Sage Publications, Inc