

PENGELOLAAN “APLIKASI WADULE” DI KABUPATEN PACITAN

TAHUN 2018-2021

Raffi Gustama | 14010120140072

Email; raffigustama01@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Wadule merupakan aplikasi pengaduan pelayanan publik yang dikelola oleh Diskominfo Pacitan, namun pada pengelolaannya menuai polemik dari segi SDM seperti keterlambatan penanganan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa keberlangsungan pengelolaan serta menggali faktor pendukung dan penghambat pengelolaannya. Penelitian ini menggabungkan dua teori yakni teori manajemen dari George Robert Terry (perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan) dan teori *e-government* dari Richardus Eko Indrajit (*content development, competency building, connectivity, cyber laws, citizen interfaces, capital*). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Informan yang dipilih oleh peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengelolaan aplikasi wadule Pacitan terdapat aspek yang terimplementasi dengan baik dan aspek yang belum terimplementasi dengan baik. Dari aspek yang terimplementasi dengan baik seperti SOP yang jelas, penunjukan admin pengelola, melakukan kerjasama dengan pihak ketiga, pemberian bimbingan teknis admin, dasar hukum yang jelas, keterjaminan perlindungan *privacy*, penyebaran informasi melalui media *offline* maupun *online*, serta sumber permodalan yang jelas. Dari aspek yang belum terimplementasi dengan baik ialah kerusakan infrastruktur teknologi, keterlambatan penanganan pengaduan, belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, kurangnya transparansi anggaran. Untuk faktor pendukungnya ialah admin tingkat Kabupaten dikarenakan posisi sentralnya sebagai admin utama. Terkait faktor penghambat program ialah kendala infrastruktur teknologi seperti kerusakan perangkat admin, *server* yang *down*, serangan *malware* dan admin tingkat Perangkat Daerah yang kurang responsif.

Kata Kunci; Aplikasi Wadule, Pelayanan publik, dan Pengelolaan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara meliputi barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Mengingat masyarakat mempunyai hak atas berbagai pemenuhan kebutuhan dalam kehidupan bernegaranya.

Permasalahan utama yang selalu terjadi dalam pelayanan publik berkaitan dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Dimana pemberian layanan yang baik sangat bergantung pada aspek pola penyelenggaraan dari pemerintah, keterdukungan sumber daya manusia, dan lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan. Meninjau lebih mendalam kembali, pola penyelenggaraan pelayanan publik dari pemerintah masih terdapat beberapa kelemahan seperti kurang responsifnya petugas pelayanan, kurangnya informasi kepada masyarakat, koordinasi dari berbagai instansi pelayanan masih kurang sehingga menyebabkan pertentangan kebijakan, sistem penyelenggaraan pelayanan yang rumit dalam hal persyaratan perizinan sehingga menyebabkan masyarakat enggan mengajukan kebutuhan pelayanan publik mereka.

Pelayanan publik kini juga menjadi isu utama terhadap pembangunan pada suatu daerah, karena setiap masyarakat pada

dasarnya membutuhkan pelayanan dan konsepsi mengenai pelayanan akan selalu dibicarakan dikarenakan pelayanan sangat mempengaruhi dalam kehidupan masyarakat, Paradigma mengenai pelayanan publik publik terlanjur menghasilkan stigma yang buruk¹. Pemerintah daerah yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan publik pada suatu daerah menuntut aparatur pemerintah daerah agar lebih mencermati dinamika yang berkembang di masyarakat.

Melihat era yang serba digitalisasi dan berbagai permasalahan yang masih dirasakan masyarakat dalam pelayanan publik, dimana masih terdapat beberapa masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan yang masih memakan waktu cukup lama karena prosedur yang digunakan masih berbelit-belit, panjang, dan lama. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, Pemerintah Daerah harus memberikan sebuah inovasi sebagai pembaharuan yang hadir sehingga dapat menghilangkan stigma negatif.

Atas dasar realita yang terjadi di Kabupaten Pacitan mengenai persepsi masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan serta dorongan dari Bupati Pacitan, Bapak Indartato kala itu. Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan mengeluarkan sebuah inovasi aplikasi berbasis teknologi yang diberi nama WADULE Pacitan (Wadah Aspirasi dan Pengaduan Layanan Elektronik Pacitan). Suatu respon yang baik dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pacitan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik. Aplikasi Wadule Pacitan diluncurkan dan dikelola oleh Dinas Komunikasi Dan

¹ Naqibah, L. S., dkk, (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Respon Publik*, Vol. 15, No. 9, 22-30.

Informatika Kabupaten Pacitan. Wadule Pacitan telah diluncurkan pada tanggal 14 Maret 2018 lalu.

Hadirnya inovasi berbentuk pengaduan pelayanan publik atau Wadule Pacitan ini tidak terlepas dari adanya dorongan Pemerintah Pusat, dimana Pemerintah Pusat telah terlebih dahulu mengeluarkan inovasi pelayanan publik yang menggunakan kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi, yaitu melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N)².

Keberhasilan aplikasi wadule tidak terlepas dari pengelola pelayanan. keberlangsungan aplikasi Wadule Pacitan, dimana terdapat polemik yang muncul mengenai pengelolaan aplikasi Wadule terkait dengan keberlangsungan pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan seperti adanya kendala pada sumber daya pengelola, sarana dan prasarana. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisa lebih mendalam bagaimana Diskominfo Pacitan menjalankan pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan dan menggali lebih dalam lagi mengenai kendala-kendala selama keberlangsungan pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan. Dikarenakan tidak menutup kemungkinan adanya permasalahan-permasalahan lain yang muncul di lapangan.

KERANGKA TEORI

A. E- Government

E-government merupakan sebuah pembaharuan bagi pelayanan publik dari pemerintah yang menggunakan teknologi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi. Pelayanan baru ini bertujuan untuk memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses demokratis.

Implementasi dari *e-government* mempunyai sasaran pembangunan seperti pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, dan menciptakan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah. Terdapat 6 (enam) indikator penting harus diperhatikan pengelolaan *e-government*³, masing-masing adalah:

1. *Content Development*

Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.

2. *Competency Building*

Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh

² Diakses pada <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/info-terkini/surat-edaran-menteri-panrb-tentang-pengintegrasian-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-secara-nasional-bagi-pemerintah-daerah-ke-dalam-aplikasi-lapor-sp4n> pada tanggal

30 November 2022 pukul 22.34

³ Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI. Yogyakarta

- jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.
3. *Connectivity*
Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-government* diterapkan.
 4. *Cyber Laws*
Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-government*
 5. *Citizen Interfaces*
Menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (multi access channels) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan stakeholder *e-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.
 6. *Capital*
Menyangkut pola permodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, di sini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (revenue model) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

B. Manajemen

Kata Pengelolaan dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan. Lebih lengkapnya pengelolaan bisa diartikan sebagai manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang dimulai dari

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.⁴

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pengelolaan segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Fungsi adanya pengelolaan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)
Fungsi perencanaan adalah kegiatan manajemen yang meliputi penetapan tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana guna mengoordinasikan kegiatan. Selain itu, fungsi perencanaan dapat memberikan arahan perusahaan untuk menetapkan tujuan perusahaan terlebih dahulu. Tanpa penetapan tujuan, perusahaan sukar membandingkan realisasi hasil dengan rencana/tujuan perusahaan pada kegiatan evaluasi.
2. Pengorganisasian (*Organizing*)
Fungsi pengorganisasian adalah kegiatan manajemen yang melibatkan pengaturan dan pembagian pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

⁴ Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka

- Pengorganisasian meliputi pembagian kerja antara kelompok dan individu, pengorganisasian terkait kegiatan kelompok dan individu, serta penetapan kewenangan manajerial
3. Penggerakan (*Actuating*)
Proses ini menempatkan semua anggota daripada kelompok agar bisa bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.
 4. Pengawasan (*Controlling*)
Fungsi pengendalian adalah fungsi manajemen yang kegiatannya meliputi memantau, membandingkan, dan mengevaluasi atas hasil kinerja. Kegiatan pengendalian ini meliputi penetapan standar dan tujuan awal, membandingkan antara hasil kerja dengan standar dan tujuan awal, dan melakukan evaluasi kesalahan serta mendorong keberhasilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Fokus penelitian ini adalah bagaimanakah pengelolaan aplikasi wadule di Kabupaten Pacitan serta mencari tahu apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan. Objek penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan. Subjek penelitiannya ialah staff Diskominfo Pacitan, masyarakat pengguna dan non pengguna aplikasi. Sumber data dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam

penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Terdapat tiga alur kegiatan analisa, yaitu reduksi data, penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perencanaan dari Aplikasi Wadule

a) Perencanaan *Content Development* Aplikasi Wadule

Dalam praktiknya proses perencanaan dimulai dari pengembangan *content development* aplikasi, termasuk aplikasi wadule adalah proses penting untuk memastikan nantinya aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat dengan baik. Namun perlu diperhatikan juga elemen mendasar sebelum aplikasi ini terbentuk yaitu bagaimana proses perencanaannya, dan pihak-pihak mana sajakah yang terlibat dalam perencanaannya.

Pada proses perencanaan *content development* dari aplikasi wadule yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Pacitan telah direncanakan dengan matang dapat dibuktikan dengan respon cepat tanggap dari diskominfo Pacitan seiring diterbitkannya Peraturan Bupati Pacitan Nomor 15 Tahun 2018 tentang pedoman pengelolaan wadah aspirasi dan pengaduan secara elektronik. Diskominfo telah menerbitkan SOP sebagai pedoman menjalankan pengelolaan aplikasi Wadule serta kualifikasi pelaksanaan bagi admin pengelola aplikasi wadule seperti mampu mengoperasikan aplikasi wadule, mengetahui tugas, fungsi sistem, dan prosedur pengaduan maupun prosedur pembuatan laporan. Selain itu, keterlibatkan aktor lain yang masih

dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Pacitan, akan sangat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan untuk menjalankan tugasnya sebagai pengelola utama aplikasi wadule Pacitan.

b) Perencanaan *Competency Building* Aplikasi Wadule

Disini proses untuk *competency building* atau mempersiapkan Sumber Daya Manusianya menjadi tahapan yang harus dilakukan. Cara agar dapat memenuhi kualifikasi yang telah di buat tersebut petugas atau admin harus diberikan pelatihan yang memadai. Pelatihan tersebut meliputi pelatihan mengenai prosedur penanganan pengaduan, penggunaan aplikasi, dan keterampilan komunikasi dari pengelola pengaduan pelayanan.

Proses perencanaan *competency building* dari aplikasi wadule berkaitan dengan Sumber Daya Manusianya. Dalam hal ini Diskominfo telah berhasil mempersiapkannya mulai dari menentukan susunan administrator yakni admin tingkat Kabupaten dan admin tingkat daerah sehingga dalam prosesnya ini melibatkan camat, dan pejabat dari OPD lainnya. Selanjutnya kesiapan untuk mengelola aplikasi wadule telah dipersiapkan dengan dibuktikannya adanya pemberian bimbingan teknis bagi para administrator oleh Diskominfo Pacitan serta pihak ketiga.

c) Perencanaan *Connectivity* Aplikasi Wadule

Tahapan selanjutnya yang harus dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan ialah mempersiapkan *connectivity* atau ketersediaan infrastruktur teknologi penunjang.

Dapat kita lihat bagaimana keseriusan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan untuk mempersiapkan infrastruktur teknologi. Keterdukungan Sumber Daya Manusia harus diselaraskan dengan infrastruktur teknologi yang memadai, mengingat infrastruktur teknologi merupakan alat yang vital untuk mendukung keberlangsungan pengelolaan pengaduan secara elektronik. Untuk mempersiapkan keterdukungan pengelolaan aplikasi wadule telah dipersiapkan sedemikian rupa oleh Diskominfo. Kesiapan yang telah dilakukan meliputi jaringan internet, gawai, pc, printer serta alat penunjang elektronik lainnya. Kesiapan yang telah dilakukan sangat membantu admin tingkat Kabupaten yang ada pada Diskominfo Pacitan

d) Perencanaan *Cyber Laws* Aplikasi Wadule

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan telah menjalankan peraturan yang turun dari pusat, Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik atau UU KIP, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik , Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang mengatur tujuan adanya Pemerintahan Daerah, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik, PERMENPAN RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, Peraturan Bupati Pacitan no 15 tahun 2018 tentang pedoman pengelolaan aspirasi dan pengaduan secara elektronik.

e) **Perencanaan *Citizen Interfaces* Aplikasi Wadule**

Penyebaran informasi mengenai program yang akan dikeluarkan oleh pemerintah termasuk dengan aplikasi wadule menjadi sebuah kewajiban yang harus dijalankan hal ini menyangkut dengan *citizen interfaces* atau media penghubung.

Peluncuran perdana aplikasi wadule menjadi ajang menyebarkan informasi keberadaan aplikasinya dikarenakan pada peluncuran tersebut dihadiri oleh para OPD termasuk dengan Camat dan Diskominfo telah menekankan untuk menyebarluaskan aplikasi wadule yang diluncurkan. Selain itu, diskominfo telah gencar menyebarluaskan melalui akun resmi media sosialnya.

f) **Perencanaan *Capital* Aplikasi Wadule**

Sumber pasti pendanaan dari program yang dikeluarkan oleh pemerintah atau instansi berasal dari APBD. Menjadi sebuah tantangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan untuk mengelola anggaran tersebut setiap tahunnya, yang mana anggaran tersebut digunakan untuk pemeliharaan sarana dan prasarana,

pemeliharaan infrastruktur teknologi, pengembangan aplikasinya, pembayaran kerjasama dengan pihak ketiga, dan operasional lainnya.

2. **Pengorganisasian dari Aplikasi Wadule Pacitan**

a) **Pengorganisasian *Content Development* dari Aplikasi Wadule Pacitan**

Di mulai dari pembagian kerja atau pengelompokan kerja, yang mana hal ini menyangkut dengan bidang yang secara langsung menangani pengelolaan dari *content development* atau pengembangan aplikasi wadule. Pengorganisasian dengan jelas dapat mengurangi tumpang tindih kekuasaan, karena dengan adanya kejelasan pembagian ini para Sumber Daya Manusia akan tahu tugas mereka masing-masing.

Diskominfo Pacitan telah mengorganisir SDM untuk pengembangan aplikasi wadule untuk mencapai ketercapaian dari indikator pengorganisasian *content development*. Aplikasi wadule ini sudah secara sistematis melakukan pendelegasian tugas siapa saja orang yang bertindak sebagai admin. Diskominfo Pacitan berkedudukan menjadi admin tingkat Kabupaten. Pendelegasian tugas juga sudah dilakukan dengan baik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan mempercayai Bidang Informasi dan Komunikasi serta Bidang Teknologi Informatika untuk melakukan krontol penuh terhadap aplikasi wadule. Setiap bidang tersebut diberikan mandat menjadi admin Kabupaten.OPD lain

serta Camat menjadi admin tingkat Perangkat Daerah.

b) Pengorganisasian *Competency Building* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Sumber Daya Manusia menjadi elemen yang tidak bisa terlepas dari proses pengorganisasian. Berapa jumlah Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan untuk mengorganisasikannya.

Berbicara mengenai competency building juga mencakup dengan meliputi pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi. SDM yang bertugas sebagai admin pada Diskominfo telah cukup seperti yang diungkapkan oleh informan, dengan pembekalan yang sudah dilakukan masing-masing admin dapat bertugas sesuai dengan SOP yang ada mereka bertugas sesuai dengan kapasitasnya dan saling bersinergi. Secara umum, Bidang Teknologi Informatika bertugas untuk menyiapkan infrastruktur baik secara fisik maupun non fisik, seperti internet, server dari aplikasinya. Sarana Prasarana lainnya juga menjadi tugas Bidang Teknologi Informatika. Untuk Bidang Informasi dan Komunikasi mereka mendapat bagian untuk mendistribusikan pengaduan, mempublikasikan, melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan, dan memverifikasi laporan pengaduan.

c) Pengorganisasian *Connectivity* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Mengingat sarana prasarana penunjang menjadi kebutuhan primer bagi admin yang berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten untuk membantu pekerjaannya maka di haruskan untuk mengorganisir dengan baik sesuai dengan prinsip *connectivity* atau ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi.

Dalam mengorganisirkan Sumber Daya Manusia dengan infrastruktur teknologi di ukur sesuai dengan indikator pengorganisasian connectivity pastinya ada persentase untuk kemungkinan kerusakan infrastruktur teknologi terjadi. Sejatinya, bimbingan teknis yang sudah diberikan di awal menjadi modal para admin untuk menjalankan aplikasi wadule. Pada keberjalanannya perangkat penunjang seperti tablet yang digunakan oleh admin mengalami kerusakan dan tidak ada penyelesaian sampai akhir program. Kendala lainnya ialah oleh *server* dari pusat yang *down*, gangguan jaringan internet, serangan *phishing* dan *malware*. Dapat dikatakan pengorganisir SDM dengan teknologi yang ada belum berhasil terimplementasi dengan baik.

d) Pengorganisasian *Cyber Laws* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Pengorganisasian yang jelas pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan membantu mewujudkan pemerintahan yang menjunjung tinggi landasan hukum yang ada. Selain itu,

menetapkan kerangka kerja yang jelas untuk pengembangan dan pengelolaan aplikasi pengaduan, memastikan bahwa seluruh proses sesuai dengan regulasi nasional.

Pengorganisasian yang jelas pada internal diskominfo membantu mewujudkan pemerintahan yang menjunjung tinggi landasan hukum yang ada. Sesuai dengan peraturan Bupati Pacitan Nomor 203 tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan Bupati Pacitan nomor 144 tahun 2021 tentang kedudukan, tugas, dan fungsi, susunan organisasi, serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan telah mengatur sedemikian rupa struktur organisasinya sehingga dapat dikatakan berhasil dalam pengorganisasian dari *cyber laws*.

e) Pengorganisasian *Citizen Interfaces* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Tahapan pengorganisirian tidak terlepas dari strategi penyebaran informasi aplikasi wadule agar diketahui oleh masyarakat Kabupaten Pacitan. Hal ini menyangkut akan teori *citizen interfaces* atau media penghubung pemerintah dengan masyarakat.

Pengorganisasian *citizen interfaces* atau media penghubung pemerintah dengan masyarakat. Penyebaran informasi menjadi aspek penting. Bentuk ketercapaian penyebaran informasi keberadaan aplikasi wadule ini dengan cara mensosialisasikan secara langsung, seperti yang kami lakukan kepada masyarakat yang datang ke diskominfo, Selain itu koordinasi dengan OPD lain atau dengan

perwakilan kecamatan lain. Diskominfo juga memanfaatkan media cetak seperti koran untuk menjangkau lebih banyak masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna juga menyatakan bahwasanya mereka mengetuinya melalui media sosial resmi baik dari Diskominfo Pacitan maupun PemKab Pacitan. Terdapat juga masyarakat yang mengetahuinya melalui sosialisasi dari pihak Kecamatan.

f) Pengorganisasian *Capital* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Pengorganisasian dan pengelolaan aplikasi pengaduan seperti Wadule di Kabupaten Pacitan memerlukan anggaran untuk pemeliharaan agar dapat beroperasi secara optimal dan berkelanjutan. Sesuai dengan indikator *capital* yakni mengenai permodalan proyek *e-government*.

Pada praktiknya setiap tahunnya keberjalanan pasti terdapat penyesuaian untuk anggaran pemeliharaan. Pemeliharaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan tidak hanya aplikasi wadule saja sehingga dalam rinciannya masuknya secara umum mengikuti kegiatan lainnya. Akan tetapi, pengorganisasian anggaran tetap terjaga dikarenakan terdapat postnya tersendiri untuk aplikasi wadule. Namun pada kenyataannya masih terdapat kurangnya penganggaran atas kerusakan perangkat admin pada diskominfo Pacitan sehingga dapat dikatakan belum berhasil.

3. Penggerakan Pengelolaan Aplikasi Wadule Pacitan

a) Penggerakan *Content Development* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Kesesuaian keberjalanan pengelolaan aplikasi wadule oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada, merupakan bagian dari indikator content development atau pengembangan aplikasi.

Penggerakan pengelolaan aplikasi wadule harus ada kesesuaian dengan SOP. Admin tingkat Kabupaten pada Diskominfo Pacitan telah bekerja sesuai dengan SOP selama keberlangsungan pengelolaan terhadap aduan yang masuk, yang mana alur pengelolaan pengaduan juga sudah terancang secara sistematis, Lebih detailnya pengadu dapat menyampaikan aduannya tidak terbatas oleh waktu bisa 24 jam. Kemudian admin Kabupaten menerima aduan dan melakukan verifikasi dengan batasan waktu 2 jam lalu setelah itu admin Kabupaten meneruskan aduan ke admin Perangkat Daerah dengan jangka waktu 1 jam dan menyampaikan kepada Kepala Perangkat Daerah. Kepala Perangkat Daerah diberi waktu selama 5 hari kerja untuk berkordinasi dengan tim pertimbangan bila diperlukann. Jika aduan telah ditemukan tindaklanjutnya Kepala Perangkat Daerah dapat melakukan disposisi kepada admin Perangkat Daerah untuk menginput tanggapan ke aplikasi wadule dengan tenggat waktu selama 2 jam. Menjaga mutu baku tersebut menjadi kewajiban

dari administrator mengingat adanya ratusan aduan yang masuk setiap tahunnya. Pada tahun 2018 aduan yang masuk berkisar 220 aduan, di tahun 2019 mencapai 296 aduan, tahun 2020 mencapai 614 aduan, di tahun 2021 mencapai 433 aduan.

Namun yang menjadi polemik ialah admin tingkat perangkat daerah yang mengalami keterlambatan menanggapi pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan tanpa memperhatikan SOP yang ada. Atas dasar fakta tersebut penggerakan dari *content development* belum berhasil sepenuhnya.

b) Penggerakan *Competency Building* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Pelayanan yang responsif tidak terlepas dari pemberian bimbingan teknis untuk jajaran SDM pengelola aplikasi wadule. Siapa yang memberikan pelatihan, bentuknya seperti apa pelatihannya merupakan implementasi dari indikator *competency building*.

Tahapan menggerakan Sumber Daya Manusia untuk diberikan pelatihan adalah langkah strategis yang diambil. Diskominfo telah menggerakan *competency building* yang berkenaan dengan Siapa yang memberikan pelatihan, bentuknya seperti apa pelatihannya. terdapat dua pihak yang memberikan bimbingan teknis atau pelatihan kepada admin Kabupaten dan juga admin tingkat perangkat daerah. Mekanisme pemberian pelatihannya ialah pihak swasta atau pihak ketiga yang menjalin Kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan memberikan

pelatihan terkait dengan penggunaan aplikasinya, bagaimana menanggulangi permasalahan aplikasi, menekankan pentingnya komunikasi dengan pihak ketiga. Kemudian para admin Kabupaten yang sudah mengerti betul akan penggunaan aplikasinya, berkewajiban untuk memberikan ilmu kepada admin tingkat perangkat daerah.

c) Penggerakan *Connectivity* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Sebuah hal positif ditunjukkan oleh lembaga pemerintahan yang telah berkolaborasi dengan pihak swasta dengan tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat akan pelayanan publik. Melakukan Kerjasama dengan pihak ketiga merupakan praktik dari indikator *connectivity* yakni, menyangkut hubungan lembaga pemerintah dan swasta dalam hal menggerakkan aplikasi wadule.

Penggerakan *connectivity* pada pengelolaan aplikasi wadule pacitan menyangkut juga pada hubungan lembaga pemerintah dengan pihak swasta. Aplikasi wadule ini dikerjasamakan dengan pihak ketiga yaitu PT Global Techno Internusa dengan durasi kontrak selama 2 tahun. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan telah berhasil menggerakkan *connectivity* dengan pihak ketiga untuk pengembangan sistem pengaduan pelayanan publik secara elektronik. Ada catatan bagus dan minor bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan yaitu, untuk catatan minornya ialah kerjasama ini tidak ada perjanjian

secara resmi. Untuk catatan positifnya ialah aplikasi wadule telah diintegrasikan dengan Laport Sp4n dan selama terjalin Kerjasama 2 tahun tersebut pihak ketiga telah memberikan garansi untuk membantu melakukan update terhadap aplikasinya.

d) Penggerakan *Cyber Laws* dari Aplikasi Wadule Pacitan

Menggerakkan kebijakan yang sesuai dengan landasan hukum atau kerangka hukum memanglah tidak mudah, hal ini menjadi tantangan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan mewujudkan program yang berlandaskan kerangka hukum sesuai dengan indikator *cyber laws*.

Keterjaminan perlindungan bagi masyarakat atau pelapor telah tercermin dengan data keamanan pengguna kami simpan dengan aman dan hanya Diskominfo yang mengetahui detailnya. Didukung dari sisi pengguna bahwasanya mereka tidak merasakan permasalahan kebocoran data setelah menggunakan aplikasi wadule. Data pengguna digunakan oleh diskominfo Pacitan untuk mengantisipasi pelaporan yang ngawur, serta mengkonfirmasi kepada pelapor atas laporannya terakait apakah aduannya benar sesuai dengan yang ada dilapangan, serta mengkonfirmasi kepada pelapor atas laporannya terakait apakah aduannya benar sesuai dengan yang ada dilapangan dan untuk mengkonfirmasi bahwa aduannya telah direspon.

e) **Penggerakan *Citizen Interfaces* dari Aplikasi Wadule Pacitan**

Menerapkan prinsip-prinsip yang terkandung dalam indikator *citizen interfaces* dapat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan untuk benar-benar mengetahui apakah aplikasi wadule benar-benar dijalankan sesuai dengan perencanaan di awal yang bertujuan memberikan kelancaran dan kemudahan kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Pacitan.

Diskominfo Pacitan menemui respon tersebut melalui pesan langsung kepada media sosial kami, melalui respon balasan yang ada di aplikasi wadule, terutama ada di media sosial untuk menjadi tolak ukur keberhasilannya. Namun peneliti menemukan ketidakpuasan dari sisi masyarakat sebagai pengguna maupun non pengguna terhadap aplikasi wadule. Non pengguna merasakan kurangnya sosialisasi dari sisi pengguna menyatakan aplikasi mengalami gangguan. Menjadikan ini hal yang penting dikarenakan dapat menjadi tolak ukur untuk membenahan pemberian pelayanannya pada saat program berlangsung.

f) **Penggerakan *Capital* dari Aplikasi Wadule Pacitan**

Kita sebagai masyarakat pasti keingintahuannya sangat tinggi terhadap permodalan atau *capital* sebuah kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, termasuk juga dalam aplikasi wadule ini. Apakah

aplikasi wadule telah dijalankan sesuai anggaran yang tertera atau apakah ada perubahan anggaran untuk aplikasi wadule menyesuaikan kebutuhan penunjang pengelolaan aplikasi wadule. Penggerakan modal atau capital pada aplikasi wadule terdapat kemungkinan perubahan yang terjadi setiap tahunnya dan disesuaikan dengan kebutuhan penunjang pengelolaan aplikasitersebut. Kebutuhan akan Pemeliharaan dan Perbaikan di alokasikan untuk update *software*, dan perbaikan *hardware*, akan tetapi itu semua sifatnya kondisional.

4. **Pengawasan (*Controlling*) Keberlangsungan Aplikasi Wadule Pacitan**

a) **Pengawasan *Content Development* Keberlangsungan Aplikasi Wadule**

Tahapan pengawasan (*controlling*) di mulai dari melihat keberlangsungan aplikasi wadule apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) aplikasi wadule. Standar Operasional Prosedur yang telah diterapkan di dalamnya ada kualifikasi pelaksanaan. Mengetahui kualifikasi pelayanan secara baik merupakan wujud penerapan indikator *content development*.

Selama keberlangsungan pengelolaan aplikasi wadule, admin yang ada pada diskominfo pacitan telah dijalankan sesuai dengan SOP, sebagaimana contoh terdapat aduan yang tidak bertanggung jawab dengan isi yang nyeleneh. Jika aduan itu jelas, dalam artian yang diadakan apa kepada siapa isinya seperti apa berhak kita teruskan ke OPD yang

bersangkutan. Meneruskan pengaduan yang telah diverifikasi ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang relevan dapat membantu memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani oleh unit yang tepat, yang memiliki kewenangan dan kapasitas untuk menindaklanjutinya.

b) Pengawasan *Competency Building* Keberlangsungan Aplikasi Wadule Pacitan

Proses pengawasan aplikasi wadule mengenai jajaran Sumber Daya Manusia dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan kinerja mereka, yang mana ini sesuai dengan indikator *competency building*. Akan terlihat nantinya bagaimana kompetensi dan keterampilan yang diperlukan untuk pengelolaan aplikasi pengaduan.

Selama keberlangsungan program aplikasi wadule yang diselenggarakan oleh Diskominfo Pacitan, jajaran admin tingkat Kabupaten menjadi salah satu faktor penting pengelolaan aplikasi wadule, hal ini menyangkut ketercapaian indikator *competency building*. Ditekankan bahwa kunci keberhasilan SDM terletak pada kemauan individu untuk belajar dan berkembang. Mengingat beban kerja mereka yang multi tugas, maksudnya admin yang merangkap tugas tidak hanya mengurus aplikasi wadule saja.

c) Pengawasan *Connectivity* Keberlangsungan Aplikasi Wadule Pacitan

Berkaca pada indikator *connectivity* yang berkaitan dengan infrastruktur komunikasi dan teknologi menjadikan sebuah keharusan untuk melakukan evaluasi mengenai aplikasinya. Tahapan ini dapat menjadi bahan evaluasinya untuk mengidentifikasi kemudahan penggunaan, ketersediaan layanan, kualitas tanggapan, umpan balik pengguna, integrasi, dan analisis kinerja. Dengan melakukan evaluasi yang komprehensif.

Pengawasan terhadap *connectivity* pada pengelolaan aplikasi wadule menunjukkan bahwa telah terdapat evaluasi yang dilakukan secara serentak dengan melibatkan para admin Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan admin Kabupaten. Namun terdapat permasalahan yang setiap tahunnya muncul yaitu responsifnya OPD dalam memberikan tanggapan terhadap aduan yang masuk dan telah dibuktikan dengan pernyataan pengguna, adanya keterbatasan operator yakni SDM Operator yang menangani pengaduan pada perangkat daerah, Belum adanya apresiasi bagi OPD yang responsif dan teguran bagi Perangkat Daerah yang kurang responsif, hal ini membuktikan bahwa adanya kegagalan dalam menjalin konektivitas antara admin tingkat kabupaten dengan admin tingkat perangkat daerah.

d) Pengawasan *Cyber Laws* Keberlangsungan Aplikasi Wadule Pacitan

Tahapan mengevaluasi Keberadaan Kerangka dan Perangkat Hukum, kita harus memastikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan benar-benar merasa landasan hukum menjadi tolak ukur untuk mereka mengeluarkan program dan menjangkan program, dalam hal ini aplikasi wadule. Berbicara banyak tentang keberadaan kerangka dan perangkat hukum, merupakan bagian dari indikator *cyber laws*.

Aplikasi wadule yang dijalankan oleh Diskominfo benar-benar memperhatikan aspek landasan hukum yang telah terbit sesuai dengan indikator *cyber laws*. Kerangka hukum yang ada menjadi pedoman mengenai pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan aduan, prosedur penanganan, dan mekanisme penyelesaian masalah. Selain itu membantu pemantauan kinerja memastikan bahwa semua kegiatan operasional dapat diawasi dan dievaluasi secara objektif.

e) Pengawasan *Citizen Interfaces* Keberlangsungan Aplikasi Wadule Pacitan

Informasi mengenai apakah dengan mengimplementasikan aplikasi wadule ke masyarakat sudah mewujudkan pelayanan yang responsif guna meningkatkan kualitas pelayanan. Data yang mengacu berhasil atau tidaknya tujuan tersebut diperlukan agar prinsip *citizen interfaces* atau media penghubung antara masyarakat dengan pemerintah

yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan.

Aplikasi wadule menjadi *platform* yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah secara langsung tanpa memikirkan masalah ongkos dan waktu. Dapat dikatakan dengan adanya aplikasi ini penilaian kinerja lebih objektif, dan kemudahan penyampaian informasi serta penanganan aspirasi masyarakat lebih terjamin. Semua ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat demi terwujudnya pelayanan yang responsif. Akan tetapi berkaca pada temuan peneliti dilapangan aplikasi ini muncul polemik seperti aduan yang belum ditanggngapi dan aduan yang belum ditindaklanjuti sehingga indikator *citizen interfaces* belum terpenuhi.

f) Pengawasan *Capital* Keberlangsungan Aplikasi Wadule Pacitan

Sebagai penunjang dari keberhasilan pengelolaan aplikasi wadule tidak terlepas dari pemanfaatan secara maksimal mengenai anggaran yang ada hal ini sesuai dengan indikator *capital* yang berkaitan dengan modal dari sebuah program. Sangat disayangkan tidak adanya rincian pasti anggaran/ *capital* pengelolaan aplikasi wadule setiap tahunnya. Padahal pada setiap kebijakan atau program yang dikeluarkan oleh pemerintah harus bersifat transparan termasuk dengan penganggaran. Alokasi anggaran pada program aplikasi wadule dapat disalurkan untuk biaya

pengembangan perangkat lunak, pemeliharaan sistem, untuk dukungan teknis seperti sarana prasarana, Biaya untuk pelatihan administrator aplikasi dalam menggunakan dan mengelola sistem, untuk mensosialisasikan adanya aplikasi wadule.

5. Keberlanjutan Aplikasi Wadule

Sebenarnya aplikasi ini sudah memberikan banyak manfaat selama keberjalanan dibuktikan dengan adanya ratusan aduan yang telah masuk. Pada tahun 2018 aduan yang masuk berkisar 220 aduan, di tahun 2019 mencapai 296 aduan, tahun 2020 mencapai 614 aduan, di tahun 2021 mencapai 433 aduan.

Kemudahan yang diberikan dengan adanya aplikasi wadule yang dirasakan oleh masyarakat ialah seperti mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau masukan secara langsung tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler yang sangat membantu bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat administrasi atau memiliki mobilitas terbatas.

Berdasarkan penemuan penelitian ini, memunculkan dilema-dilema selama keberjalanan pengelolaan aplikasi wadule seperti kendala teknis dalam pengelolaan, lebih lanjut Aplikasi sering mengalami masalah teknis, seperti bug, gangguan akses, atau kesulitan integrasi dengan sistem lain yang ada di pemerintahan. Kendala teknis ini sering kali membutuhkan perbaikan yang tidak mudah dan memakan waktu. Selain itu, kurangnya Sumber Daya Manusia yang

kompeten untuk menangani masalah teknis juga menjadi salah satu dilema.

Semenjak tahun 2022 Kabupaten Pacitan menetapkan tim koordinasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Kabupaten Pacitan sehingga aplikasi wadule dinonaktifkan. Adanya hal itu, masyarakat Kabupaten Pacitan tetap dapat memberikan aduannya terkait pelayanan publik dengan mudah, karena aplikasi wadule kini telah digantikan dengan Lapor Sp4n. Saat ini Kabupaten Pacitan hanya berfokus pada pengelolaan Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk mewujudkan pelayanan satu pintu, dalam artian pengelolaan pengaduan di seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah, termasuk kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota, dan unit pelayanan lainnya. Setiap pengaduan yang masuk melalui sistem ini langsung di distribusikan ke instansi yang relevan tanpa harus melalui birokrasi yang berbelit. Pengelolaan data terpusat ini menjadikan peningkatan efisiensi administratif.

KESIMPULAN

Analisis peneliti untuk melihat pengelolaan aplikasi wadule Pacitan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan menggunakan indikator manajemen, mulai dari perencanaan pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan, yang mana telah disesuaikan isinya menggunakan teori *e-government* yang meliputi *content development*, *competency building*, *connectivity*, *cyber laws*, *citizen interfaces*, dan *capital*. Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan pengelolaan aplikasi wadule sudah terlaksana dengan baik, dimulai dari proses perencanaan *content development* aplikasi wadule ini telah terlaksana dengan baik dapat dibuktikan dengan Diskominfo Pacitan mengeluarkan SOP sebagai pedoman menjalankan pengelolaan aplikasi wadule, Proses perencanaan *competency building* telah dilakukan sebagaimana dapat dilihat dari menunjuk pihak-pihak yang terlibat menentukan susunan administrator yakni admin tingkat Kabupaten dan admin tingkat daerah sehingga dalam prosesnya ini melibatkan camat, dan pejabat dari OPD lainnya dan telah diberikan bimtek, Perencanaan *connectivity* pengelolaan aplikasi wadule telah dipersiapkan sedemikian rupa, meliputi jaringan internet, gawai, pc, printer serta alat penunjang elektronik lainnya. Perencanaan *cyber laws* dapat dilihat dari Peraturan perundangan atau peraturan Menteri yang telah dibuat oleh pusat sebagai acuan Pemerintah Kabupaten Pacitan untuk mengeluarkan Peraturan Bupati Pacitan Nomor 15 Tahun 2018 mengenai pedoman pengelolaan wadah aspirasi dan pengaduan. Proses perencanaan *citizen interfaces* dapat dibuktikan dengan memanfaatkan media offline dan media online menjadi ajang menyebarkan informasi keberadaan aplikasinya. Proses perencanaan *capital* atau sumber pendanaan program aplikasi wadule berasal dari APBD.
2. Pengorganisasian *content development* oleh Diskominfo Pacitan yang telah mengorganisir SDM secara sistematis melakukan pendelegasian tugas siapa saja orang yang bertindak sebagai admin, Pada pengorganisasian *competency building*, Diskominfo Pacitan telah mengorganisir *competency building* dengan pembekalan yang sudah dilakukan kepada masing-masing admin Pada pengorganisasian

connectivity antara SDM dengan infrastruktur teknologi mengalami kendala, dibuktikan dengan keberjalanannya perangkat penunjang admin ditambah lagi sempat terjadi kendala seperti *server* yang *down*, gangguan jaringan internet, serangan *phishing* dan *malware*. Pengorganisasian *citizen interfaces* atau media penghubung pemerintah dengan masyarakat, bentuk penyebaran informasi keberadaan aplikasi wadule ini dengan cara mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat atau OPD lain, selain itu juga memanfaatkan media cetak. Pengorganisasian anggaran atau *capital* pada Diskominfo Pacitan pemeliharaan belum maksimal dikarenakan terdapat kerusakan perangkat admin yang belum terselesaikan.

3. Penggerakan *content development*, dari keberjalanan pengelolaannya. Admin tingkat Kabupaten pada Diskominfo Pacitan telah bekerja sesuai dengan SOP namun yang menjadi polemik ialah admin tingkat perangkat daerah yang mengalami keterlambatan menanggapi dan menangani pengaduan. Dari segi penggerakan *competency building* telah bergerak sedemikian rupa dibuktikan dengan pemberian bimbingan teknis oleh Diskominfo Pacitan serta pihak ketiga. Penggerakan *connectivity* tidak cuman hubungan pemerintah dengan masyarakat namun menyangkut dengan pemerintah dengan pihak swasta dibuktikan dengan aplikasi wadule dikerjasamakan dengan pihak ketiga yaitu PT Global Techno Internusa. Pada penggerakan *cyber laws* Diskominfo Pacitan telah menerapkan keterjaminan perlindungan *privacy* bagi masyarakat atau pelapor telah tercermin dengan data keamanan pengguna disimpan dengan aman. Penggerakan *citizen interfaces* membantu Diskominfo Pacitan untuk benar-benar mengetahui

apakah aplikasi wadule telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada masyarakat Adanya ketidakpuasan dalam sistem aplikasinya dan belum bisa menjamah seluruh lapisan masyarakat. Penggerakan modal atau *capital* untuk pemeliharaan dan perbaikan di alokasikan untuk update *software*, dan perbaikan *hardware* terdapat memungkinkan perubahan setiap tahunnya,

4. Pengawasan pengelolaan aplikasi wadule dapat dilihat mulai dari pengawasan *content development*, Admin yang ada pada diskominfo pacitan telah dijalankan sesuai dengan SOP sebagai contoh memastikan kebenaran aduan yang masuk. Pengawasan terhadap *competency building*, bahwa kunci keberhasilan SDM terletak pada kemauan individu untuk belajar dan berkembang. dikarenakan beban kerja mereka yang multi tugas, Pengawasan terhadap *connectivity* menunjukkan bahwa telah terdapat evaluasi yang dilakukan secara serentak dengan melibatkan para admin OPD dan admin Kabupaten, namun terdapat permasalahan yang setiap tahunnya muncul yaitu kurang responsifnya OPD. Pengawasan *cyber laws* pengelolaan aplikasi wadule selama keberjalanannya telah memperhatikan kerangka hukum yang ada dan menjadi pedoman mengenai pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan aduan, prosedur penanganan, dan mekanisme penyelesaian masalah. Pengawasan *citizen interfaces* terhadap pengelolaan aplikasi wadule memunculkan polemik seperti aduan yang belum ditanggnggapi dan aduan yang belum ditindaklanjuti. Mengenai pengawasan *capital* peneliti sangat menyangkan bahwa tidak adanya rincian pasti anggaran pengelolaan aplikasi wadule setiap tahunnya.

Untuk faktor pendukungnya ialah admin tingkat Kabupaten dikarenakan

posisi sentralnya sebagai admin utama. Terkait faktor penghambat program ialah kendala infrastruktur teknologi seperti kerusakan perangkat admin, *server* yang *down*, serangan *malware* dan admin tingkat Perangkat Daerah yang kurang responsif.

SARAN

Adapun terdapat rekomendasi dari peneliti yang dapat menjadi bahan pertimbangan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan, sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya sinergitas antara aparatur birokrasi pelayan publik, baik itu secara internal Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun dengan pejabat OPD lainnya. Penekanan ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi pelayanan yang responsif.
2. Benar adanya jika program ini telah ditetapkan Standar Operasional Prosedurnya, seharusnya dapat menjadi patokan bagi aparatur birokrasi bekerja sehingga tidak ada lagi permasalahan lambannya respon dan tindak lanjut atas aduan masyarakat. Aparatur birokrasi diwajibkan untuk memahami ketentuan yang sudah ada.
3. Menjalankan program atau kebijakan yang serupa diwajibkan mempersiapkan keterdukungan infrastruktur teknologi yang lebih matang guna mendukung kinerja admin, dalam hal ini adalah layanan pengaduan masyarakat yang berbasis elektronik. Tidak terkecuali menghidupkan kembali *website* Organisasi Perangkat Daerah untuk sarana penyebaran informasi publik.
4. Transparansi terhadap pengelolaan anggaran sebuah program harus dilakukan, dikarenakan hal ini juga menyangkut pada partisipasi masyarakat

untuk turut serta melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Serta untuk mengorganisasikan anggaran lebih terarah kembali untuk menghindari kerusakan sarana dan pra sarana yang tidak terselesaikan.

5. Diharapkan nantinya jika menjalankan program sejenis terkait layanan pengaduan berbasis elektronik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mampu mensosialisasikan program lebih masif agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
6. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan nantinya tidak meneliti kembali aplikasi wadule dikarenakan programnya telah usai dan dapat melakukan penelitian terkait Laporan Sp4n di Kabupaten Pacitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Al Farizi, A., Dewi, D. S. K., & Azhar, I. Y. (2021). WADUL-E AS THE IMPLEMENTATION OF E-SERVICE IN THE NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(1), 374-383.
- Ardinata, R. P., Rahmat, H. K., Andres, F. S., & Waryono, W. (2022). Kepemimpinan transformasional sebagai solusi pengembangan konsep smart city menuju era society 5.0: sebuah kajian literatur [Transformational leadership as a solution for the development of the smart city concept in the society era: a literature review]. *Al-Ihtiram: Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research*, 1(1).
- Arif, Mirrian Sjofyan, dkk. 2019. *Manajemen Pemerintahan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586)
- Cantwell, J. (2001). Innovation and information technology in the MNE. *The Oxford handbook of international business*, 2, 417-446.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, Vol. 8, No. 3, hlm 213–235.
- Damanpour, F., & Aravind, D. (2012). Managerial innovation: Conceptions, processes and antecedents. *Management and organization review*, 8(2), 423-454.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, Vol 60, No. 6, hlm 549-559.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS
- Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*, (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Pers, 2020), hlm. 19.
- Elita, E. W., Supriyadi, S., & Aditya, M. T. P. (2019). *Sistem Layanan Informasi*,

- Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (E-Service) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dan Keterbukaan Informasi Pemerintah Kabupaten Pacitan. *Public Administration Journal of Research*, 1(4)
- Fahlefi, Z. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma (JP)*, 3(2), 155-166.
- Hamzah, O. S. (2016). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Puskesmas di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 1, hlm 32-36
- Hardiyansyah, H. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. *Gava Media*. Yogyakarta. hlm 44-5.
- Jayyidan, A. (2022). PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN ONLINE LAPOR!-SP4N DI KABUPATEN BANTUL (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Respon Publik*, 15(9), 22-30.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGADUAN MASYARAKAT LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 176-194.
- Rossmann, G. B., & Rallis, S. F. (2011). *Learning in the field: An introduction to qualitative research*. Sage.
- Saldana, M. & Huberman. *Qualitative Data Analysis*. (America: SAGE Publications. 2014)
- Setiyono, Budi. 2022. *Manajemen Pelayanan Umum*. Tangerang Selatan: Banten
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- S Una. *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*. (Jambi: Syariah Fress, 2014)
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Syamsi, Ibnu, (1986), *Pokok-Pokok Kebijakan Perencanaan, Pemograman, Penganggaran Pembangunan*, Rajawali. Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2005. *Administrasi dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2008. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Penerbit Rangkang Education, Yogyakarta.

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintah Daerah.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014.pdf>.
(Diunduh pada tanggal 30 November
2022 pukul 19.20 WIB)

Yandra, A. (2016). Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pekanbaru 2012-2017. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1, hlm 48-58

Yusuf, Muri A. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

<https://pacitankab.go.id/jaring-aspirasi-pemkab-pacitan-luncurkan-aplikasi-wadule-pacitan/>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/info-terkini/surat-edaran-menteri-panrb-tentang-pengintegrasian-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-secara-nasional-bagi-pemerintah-daerah-ke-dalam-aplikasi-lapor-sp4n>

<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kompetisi-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-4-resmi-digelar>

<https://www.grindulufm.co.id/2021/09/7016-persen-warga-di-pacitan-pengakses.html>