

EFEKTIVITAS E-ASPIRASI UNTUK MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT DI DPRD KABUPATEN SEMARANG

Aisa Selvia¹, Ida Hayu Dwimawanti²

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Dr. Antonius Suryo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

E-Aspirasi is an innovation proposed by Local People's Representative Council (DPRD) in Semarang Regency to accommodate the aspiration from the public, so they doesn't have to meet in person to deliver aspirations. This research aims to analyze the effectiveness of E-Aspirasi in accommodating aspirations from Semarang Regency's people. This is through using qualitative method. The theory that is used in this research is theory and Ridho's theory. The result of this research showed that E-Aspirasi is effective in accommodating public's aspiration. People who submitted their aspiration felt that they hadn't received a response from government. This may happened because E-Aspirasi has not been known by the community yet. Ever since the program was introduced, the local management of E-Aspirasi has faced a problem, like the absence of regulation and SOP, bad communication between departments, lack of human resources, insufficient facilities and infrastructures, and low awareness of legislative process. This study also found that the low participation from public is caused by low awareness of the program, this may due to the lack socialization to the public. Suggestions from this study are to create clear SOPs, improve coordination, increase public awareness, employ more employees, and motivate employees.

Keywords: *Service innovation, DPRD, E-Aspirasi*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan e-government terus didorong oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Hal tersebut mengacu pada berbagai kebijakan yang ada, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Inpres Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penerapan e-government dalam pemerintahan ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel juga meningkatkan pelayanan publik dengan

kualitas baik dan dapat dipercaya. Melalui Perpres Nomor 02, diterapkannya e-government dalam hubungan pemerintah dan masyarakat ditujukan untuk pemberdayaan proses demokrasi. Sejalan dengan hal tersebut, Samuel (2021) berpendapat bahwa masyarakat cenderung berharap dengan adanya *e-government* dapat meningkatkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga dengan kata lain penerapan *e-government* membuka kesempatan bagi masyarakat untuk turut berperan serta di dalam aktivitas pemerintahan. Masyarakat bisa turut serta secara langsung di dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan (Mohamad Ridwan,

2014). Sehingga *e-government* memungkinkan terciptanya interaksi yang lebih luas di antara pemerintah dan masyarakat.

Sebagai bagian dari pemerintah, DPRD juga dituntut untuk menerapkan *e-government* dalam kegiatan pemerintahannya. Demi memberikan kemudahan bagi pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Kabupaten Semarang, juga memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi serta meningkatkan fungsi legislasi, dibentuklah Sistem Elektronik Dewan Kabupaten Semarang (SELENDANG) pada tahun 2022 melalui Peraturan Bupati Semarang Nomor 39 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Penerapan Inovasi Daerah Kabupaten Semarang.

SELENDANG memiliki sembilan fitur utama, salah satunya adalah E-Aspirasi yang menjadi sarana untuk menyaring aspirasi masyarakat Kabupaten Semarang. Kepala DPRD Kabupaten Semarang, Bondan Marutohening, dalam wawancaranya bersama Radar Semarang mengatakan bahwa SELENDANG dapat mempermudah masyarakat untuk berinteraksi dan mengadu kepada wakil rakyat, di mana maksudnya E-Aspirasi merupakan fitur yang melengkapi SELENDANG (01/2022).

DPRD merupakan representasi rakyat di mata pemerintahan, sehingga sudah seharusnya dewan bertugas untuk mewakili kepentingan masyarakat. Kepentingan tersebut dapat termuat di dalam aspirasi yang dimiliki masyarakat. Hadirnya E-Aspirasi menjadi sarana yang memberikan peluang yang lebih besar bagi masyarakat untuk turut aktif dalam kegiatan pemerintahan.

Sosialisasi untuk memperkenalkan E-Aspirasi dilakukan pertama kali pada saat *launching* SELENDANG, yaitu pada tanggal 19 Januari 2022 di Gedung Paripurna DPRD Kabupaten Semarang. Selanjutnya, sosialisasi dilakukan melalui media *online*, seperti sosial media dan portal berita *online*.

Penggunaan E-Aspirasi sebagai media untuk mengirimkan aspirasi cukup mudah, yaitu dengan cara mengisi formulir *online* yang telah disediakan di *website* SELENDANG atau DPRD Kabupaten Semarang untuk selanjutnya dapat dikirimkan.

Dari rentang tahun 2022 sampai dengan 2024, faktanya aspirasi yang terkumpul di dalam E-Aspirasi masih belum banyak jumlahnya. Dari rentang tahun tersebut, aspirasi yang terkumpul dari masyarakat hanya sejumlah lima.

Lima aspirasi masyarakat yang terkumpul di dalam sistem E-Aspirasi tersebut masih berstatus “dibuat” atau belum terselesaikan. Dapat diartikan bahwa sampai dengan tahun 2024, penyelesaian aspirasi di SELENDANG masih 0%.

Pengoperasian E-Aspirasi pun menemukan sejumlah masalah dari tidak adanya SOP yang digunakan pegawai untuk mengelola program, komunikasi antar aktor yang buruk, minimnya pelatihan dan sosialisasi, serta kurangnya SDM untuk mengelola program.

Menurut Uber Silalahi (dalam Nuraida, 2019) efektivitas berarti kemampuan untuk memilih tujuan yang sesuai dan dapat tercapai. Efektivitas merujuk kepada hubungan antara hasil yang sebenarnya sudah dicapai dengan hasil yang diharapkan. Anis, dkk (2021) mendefinisikan efektivitas sebagai standar yang dipakai mengukur dengan tujuan untuk memberikan gambaran tingkat keberhasilan manajemen atas pencapaian tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Sehingga, dalam hal ini, aplikasi yang bisa dikatakan efektif adalah aplikasi yang sukses mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam perencanaannya.

Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Yoga Utama, dkk pada tahun 2023 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Online Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung” menunjukkan hasil jika aplikasi SIDUMAS

Badung telah mencapai tujuan, organisasi pengelola bersikap adaptif dan fleksibel, dan aplikasi SIDUMAS yang mudah diakses. Namun, SDM pengelola masih belum memadai sehingga penanganan laporan terlambat. Implementasi SIDUMAS juga belum maksimal karena pengetahuan masyarakat atas program ini belum banyak. Adapun kendala yang harus dihadapi adalah kurangnya SDM dan kurangnya sosialisasi.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Jamaluddin Fawaid dan Didik Hariyanto pada tahun 2022 dengan judul “Efektivitas Aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menjangkau Aspirasi Masyarakat” yang menunjukkan hasil bahwa penerapan LAPOR di Kabupaten Sidoarjo belum efektif karena jumlah laporan pengaduan yang sedikit jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang tinggal di Kabupaten Sidoarjo. Adapun hambatan yang harus dihadapi adalah keterbatasan akses dan pemahaman teknologi, kurangnya kesadaran masyarakat, serta kurangnya sosialisasi dan edukasi.

Berdasarkan latar belakang serta indikasi yang telah dijabarkan oleh penulis, penelitian ini dilakukan dengan dasar untuk melihat bagaimana efektivitas sesungguhnya dari implementasi SELENDANG yang sudah berjalan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan Duncan. Dimana teori ini dapat digunakan untuk mengukur efektivitas E-Aspirasi menggunakan tiga indikator, yaitu: (1) Pencapaian Tujuan, (2) Integrasi, dan (3) Adaptasi. Teori ini digunakan karena relevan dan mencakup aspek yang dapat diteliti untuk mengetahui efektivitas E-Aspirasi. Dengan memahami penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti berharap dapat mempunyai wawasan baru dan memberikan kontribusi dalam lingkup penelitian yang sama.

Oleh karenanya, penelitian ini akan menggunakan **”EFEKTIVITAS E-ASPIRASI UNTUK MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT DI DPRD**

KABUPATEN SEMARANG” sebagai judul yang diangkat.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas E-Aspirasi sebagai sarana untuk menyerap aspirasi masyarakat di DPRD Kabupaten Semarang?
2. Apa faktor penghambat efektivitas E-Aspirasi sebagai sarana untuk menyerap aspirasi masyarakat di DPRD Kabupaten Semarang?

B. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas E-Aspirasi sebagai sarana untuk menyerap aspirasi masyarakat di DPRD Kabupaten Semarang
2. Menganalisis faktor penghambat efektivitas E-Aspirasi sebagai sarana untuk menyerap aspirasi masyarakat di DPRD Kabupaten Semarang

C. Kerangka Teori Administrasi Publik

Barton & Chappel dalam Tresiana (2002) mendefinisikan administrasi publik sebagai pekerjaan yang dilakukan pemerintah. Sedangkan Rosenbloom dalam Tresiana (2002) membatasi administrasi publik sebagai dimanfaatkannya teori dan proses manajemen, politik, juga hukum untuk memenuhi tugas pemerintah dalam trias politika untuk menjalankan fungsi peraturan dan pelayanan masyarakat. Administrasi publik merupakan serangkaian kerja sama nyata sekelompok orang untuk melaksanakan tugas pemerintahan demi pemenuhan atas kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Rodiyah, dkk, 2017).

Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa administrasi publik berarti sebuah cara yang diselenggarakan oleh negara atau pemerintah dalam rangka mengatur masyarakat demi mencapai tujuan-tujuan negara.

E-Government

Bambang Irawan dan M. N. Hidayat mendefinisikan *e-government* sebagai digunakannya teknologi informasi dan

komunikasi ke dalam urusan organisasi, baik pemerintah maupun non-pemerintah. *E-government* secara konsep merupakan cara pemberian pelayanan lewat elektronik (*e-services*) (Hole dalam Nugraha, 2018). *E-government* juga diartikan sebagai digunakannya komputer di dalam prosedur pelayanan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah (Buwono dalam Alif, 2019). Sedangkan Pemerintah Federal Amerika dalam *Electronic Government* (2022) mengartikan *e-government* sebagai penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara daring lewat internet atau media digital lain.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi dalam kegiatan-kegiatan pemerintah. Pada dasarnya, penggunaan *e-government* ditujukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam aktivitas pemerintah. Selain itu, dalam konsepnya, *e-government* diharapkan dapat menciptakan hubungan yang baik antar pemerintah dengan sektor-sektor lainnya.

Efektivitas

Mahmudi (dalam Joko, 2022) berpendapat bahwa efektivitas berhubungan dengan *output* dan tujuan yang harus dicapai. Sesuatu yang dinilai efektif haruslah proses kegiatannya berhasil sesuai tujuan kebijakan.

Pendapat lain terkait dengan definisi efektivitas diutarakan Fitriani, dkk (2021) yang menyebutkan bahwasanya efektivitas merupakan pengukuran yang bisa diukur lewat kesesuaian antara hasil atau keberhasilan ketika melaksanakan suatu program kebijakan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Sedangkan Sedarmayanti mendefinisikan efektivitas sebagai seberapa jauh tetapan target yang ingin dicapai dan pada umumnya lebih memprioritaskan hasil dibanding dengan masukan (Marlina dalam Badri, 2020).

Manajemen Publik

Iwan Satibi (2012) berpendapat bahwa manajemen publik ialah bagaimana sektor publik dikelola oleh pemerintah dengan

mencakup aspek perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi dan evaluasi SDM, anggaran, sarana dan prasarana, teknologi, juga sumber daya lain yang digunakan untuk mencapai tujuan.

Adanya manajemen publik ditujukan agar pemerintah dapat mengelola sumber daya yang ada dengan efektif dan efisien sehingga mampu mencukupi kebutuhan publik.

Aspirasi

Faizah A. R. (2015) menyatakan bahwa aspirasi ialah harapan atas sesuatu serta disampaikannya pendapat berbentuk saran, pertanyaan, informasi, dan keluhan. Aspirasi masyarakat merupakan harapan dan tujuan yang berhubungan dengan hajat hidup dan berasal dari masyarakat dengan tujuan mencapai keberhasilan di masa depan (Adianto dan As'ari, 2016).

Penyerapan aspirasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh DPRD maupun pemerintah untuk menjaring harapan dan pendapat masyarakat. Dalam prosesnya, penyerapan aspirasi masyarakat diisi dengan kegiatan mendengar, menerima, dan mencatat aspirasi yang diberikan oleh masyarakat (Hendro Susanto dkk, 2021).

Menurut DPD RI, aspirasi masyarakat dan daerah merupakan sebuah bentuk keinginan dan dukungan yang berasal dari masyarakat dan daerah untuk disampaikan kepada DPD RI dengan bentuk pernyataan sikap, pendapat, harapan, kritikan, masukan, dan saran yang berhubungan dengan tugas, fungsi, dan kewenangan DPD RI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian bertempat di Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang dan DPRD Kabupaten Semarang. Subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data dalam penelitian ini ialah data kualitatif. Sumber data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui data yang dimiliki Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis dan interpretasi data melalui tiga tahap sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, yaitu: mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas E-Aspirasi untuk Menyerap Aspirasi Masyarakat di DPRD Kabupaten Semarang

Bagian ini berisi mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan dijabarkan berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh di lapangan. Pada bagian ini, akan diuraikan penelitian terkait efektivitas E-Aspirasi untuk mewadahi aspirasi masyarakat menggunakan teori Duncan yang menilai efektivitas menggunakan tiga indikator, yaitu: (1) pencapaian tujuan, (2) integrasi, dan (3) adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Indikator pencapaian tujuan merupakan keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan yang wajib dilihat sebagai suatu proses. Pembentukan E-Aspirasi yang menjadi salah satu fitur di SELENDANG ditujukan untuk mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya untuk wakil rakyat yang duduk di pemerintahan. Fenomena yang dapat mengukur sejauh mana tujuan E-Aspirasi telah tercapai adalah dengan melihat pencapaian tujuan, ketepatan waktu, dan sasaran atau target, serta dasar hukum E-Aspirasi.

a. Pencapaian Tujuan

E-Aspirasi merupakan program yang disediakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya kepada wakil rakyat. Adapun tujuan E-Aspirasi adalah untuk menjaring aspirasi masyarakat, mempermudah pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Kabupaten Semarang, dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan para informan, mereka semua sepakat bahwa tujuan dibentuknya E-Aspirasi adalah untuk menjaring aspirasi dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya kepada Dewan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa eksistensi E-Aspirasi ditujukan untuk mewadahi aspirasi masyarakat dengan cara yang mudah. Masyarakat mendapatkan kemudahan untuk menyampaikan aspirasi karena sistem E-Aspirasi adalah *online* sehingga dapat dengan mudah untuk diakses di mana saja dan kapan saja. Adanya E-Aspirasi membuat masyarakat tidak harus mengunjungi gedung DPRD dan juga tidak harus menunggu adanya kegiatan Dewan. Dengan hal ini pun, Dewan juga mendapatkan sarana baru untuk mengumpulkan aspirasi masyarakat secara mudah yang dapat dikumpulkan di dalam sistem.

Sasaran dari program E-Aspirasi ialah masyarakat Kabupaten Semarang yang memiliki hak untuk mengadu dan menyampaikan aspirasi. Untuk melihat apakah sasaran tersebut sudah tercapai, dapat diperhatikan melalui jumlah aspirasi yang telah terkumpul di dalam sistem.

Sampai pada bulan November tahun 2024, terdapat sejumlah 15 aspirasi yang masuk dalam sistem E-Aspirasi. Namun, tidak semuanya adalah aspirasi masyarakat, melainkan juga terdapat aspirasi yang digunakan untuk menguji kelancaran sistem E-Aspirasi atau aspirasi yang dikirimkan oleh administrator program. Adapun jumlah aspirasi yang masuk adalah sebagai berikut:



Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang, 2024.

Grafik tersebut menunjukkan bahwa jumlah partisipasi masyarakat yang menggunakan E-Aspirasi sebagai media

penyalur aspirasinya kepada DPRD dinilai masih rendah. Dapat dilihat bahwa angka aspirasi masyarakat yang masuk ke sistem E-Aspirasi hanya sejumlah lima aspirasi atau setara dengan 35,71% dari jumlah keseluruhan aspirasi yang diterima. Jumlah itu sangat berbanding jauh dengan aspirasi dan keluhan yang diterima oleh DPRD Kabupaten Semarang setiap tahun yang bisa mencapai ribuan jumlahnya.

b. Ketepatan Waktu

Waktu menjadi sebuah hal yang esensial ketika membahas pelayanan. Pemerintah dituntut untuk menyediakan pelayanan yang tidak hanya mudah diakses oleh masyarakat, tetapi juga bersifat cepat dalam memberikan layanan dan tidak berbelit-belit. E-Aspirasi yang menjadi sebuah program inovasi layanan dengan fungsi mewadahi aspirasi masyarakat kepada anggota dewan memiliki kelemahan dalam hal waktu pelayanan.

Penilaian tersebut datang dari pengguna yang mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menerima tanggapan atas aspirasinya. Berdasarkan penilaian tersebut dan hasil observasi, memang sampai saat ini seluruh aspirasi yang masuk ke dalam sistem E-Aspirasi pada rentang tahun 2022—2024 mayoritas masih belum berstatus “selesai”. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara sistem, aspirasi tersebut belum selesai diproses sehingga pengguna E-Aspirasi belum mendapatkan balasan atas aspirasi yang dikirimkan.

Rekapitulasi Aspirasi (2022—2024)

Dibuat	Diterima	Diproses	Selesai	Total
14	0	0	1	15

Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang, 2024.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sejumlah 14 aspirasi masih berstatus dibuat atau masih berada di tahap aspirasi tersebut telah selesai dibuat oleh pengguna. Dapat dikatakan bahwa ini masih proses yang sangat awal, bahwa prosesnya belum berlanjut ke status “diterima” yang mana berarti aspirasi masyarakat hanya tertampung di sistem.

Namun, menurut Ketua DPRD Kabupaten Semarang, aspirasi yang masuk ke dalam E-Aspirasi memang tidak dibalas melalui jaringan internet atau bersifat *online*, melainkan melalui kegiatan secara langsung. Sehingga status yang ditampilkan pada semua aspirasi masih tertulis “Diproses”.

Pengelola E-Aspirasi menyatakan bahwa sampai saat ini memang belum ada waktu yang jelas untuk membalas aspirasi masyarakat dikarenakan aturan yang belum jelas dan tupoksi yang tumpang tindih.

Pegawai lain mengatakan bahwa belum ada waktu yang pasti dalam realitanya untuk membalas aspirasi di dalam sistem. Ia menyebutkan bahwa waktu untuk membalas tidak pasti dikarenakan SDM pengelola jarang untuk memeriksa kotak masuk secara berkala, sehingga tidak bisa cepat tanggap dalam melayani E-Aspirasi.

Pendapat tersebut seolah menguatkan bahwa sampai sekarang tidak ada waktu yang jelas untuk menanggapi aspirasi masyarakat. Tentunya, hal ini berdampak kepada pelayanan dan kualitasnya karena masyarakat tidak mendapatkan kejelasan atas pelayanan aspirasi DPRD kepada mereka.

c. Dasar Hukum

Pelaksanaan E-Aspirasi di lingkungan DPRD Kabupaten Semarang dilandasi oleh Peraturan Bupati Semarang Nomor 39 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Penerapan Inovasi Daerah Kabupaten Semarang. Dalam aturan tersebut ditetapkan inovasi daerah dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan menumbuhkan berkembang budaya inovasi di lingkungan Pemerintah Daerah.

Selain itu, juga terdapat Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Semarang Nomor 175/1900/2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Aplikasi SELENDANG Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang (SELENDANG). Kebijakan tersebut mengatur mengenai tim pelaksana aplikasi SELENDANG dan juga pembagian tugas

untuk mengelola aplikasi. Dalam diktum kedua disebutkan bahwa salah satu tugas pelaksana SELENDANG adalah mengelola masukan dari masyarakat dan/atau pengguna melalui fitur E-Aspirasi pada aplikasi SELENDANG. Dalam regulasi ini dijelaskan bahwa pembentukan E-Aspirasi ialah untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Kabupaten Semarang lewat sarana penjarangan aspirasi secara daring.

Dapat disimpulkan bahwa E-Aspirasi sebagai program memiliki dasar hukum pelaksanaan di lingkungan DPRD Kabupaten Semarang. Dasar hukum ini mengatur implementasi program dan siapa yang bertugas untuk menjalankan E-Aspirasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang.

2. Integrasi

Integrasi mengukur sejauh mana organisasi mampu melaksanakan sosialisasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan yang lainnya, mengembangkan konsensus, serta kemampuan organisasi dalam menjalankan programnya. Program E-Aspirasi memerlukan integrasi di antara anggota dewan, Sekretariat DPRD, dan juga masyarakat.

a. Sosialisasi E-Aspirasi

Berdasarkan hasil penelitian, temuan yang ditemukan oleh peneliti adalah sosialisasi mengenai E-Aspirasi tidak pernah berdiri sendiri, melainkan selalu mengikuti sosialisasi SELENDANG. Hal tersebut dikarenakan E-Aspirasi merupakan salah satu fitur dalam aplikasi SELENDANG. Sehingga sampai saat ini, belum ada sosialisasi khusus kepada masyarakat yang mengedukasi tentang adanya E-Aspirasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya.

Perlu diketahui sebelumnya bahwa sosialisasi berkaitan dengan E-Aspirasi dilakukan menggunakan dua cara, yaitu menggunakan cara *online* dan tatap muka. Pelaksanaan sosialisasi *online* E-Aspirasi dilakukan dengan memposting konten di media sosial resmi milik pemerintah dan liputan media *online*.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi secara tatap muka

hanya dilakukan sebanyak satu kali, yaitu pada saat pelaksanaan *launching* SELENDANG pada tanggal 19 Januari 2022. Usaha sosialisasi kepada masyarakat lebih digencarkan melalui media sosial dan media massa. Jika dicari menggunakan internet, terdapat sebelas publikasi yang memuat berita mengenai SELENDANG dan E-Aspirasi.

Selain melalui media foto yang dirilis lewat media sosial resmi, DPRD Kabupaten Semarang juga melakukan sosialisasi melalui *platform* Youtube yang berbentuk media video dengan durasi sepanjang 9 menit. Dalam unggahan tersebut, dijelaskan fitur-fitur yang ada SELENDANG, termasuk salah satunya adalah E-Aspirasi. Semenjak video ini diunggah pada bulan November 2021 sampai dengan tahun 2024, terhitung sebanyak 40 orang telah menonton tayangan ini.

b. Komunikasi dalam Pengelolaan E-Aspirasi

Untuk menciptakan sebuah program yang efektif diperlukan komunikasi yang lancar antar para pemangku kepentingan. Dalam program E-Aspirasi, terdapat tiga pemangku kepentingan, yaitu: (1) DPRD Kabupaten Semarang, (2) Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang, dan (3) masyarakat atau pengguna E-Aspirasi.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan komunikasi yang terjalin antar aktor belum berjalan dengan baik. Hal pertama yang menandai tidak terjalinnya komunikasi dengan baik adalah tanggapan aspirasi yang tidak diberikan kepada pengguna E-Aspirasi.

Tidak hanya komunikasi dengan masyarakat yang menjadi kekurangan, tapi juga komunikasi antar bidang di Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang yang tidak berjalan dengan baik sehingga membuat pengelolaan E-Aspirasi belum berjalan efektif. Ditandai dengan masing-masing bidang tidak saling mengetahui adanya perpindahan tugas yang seharusnya dikerjakan, Pengelola E-Aspirasi juga mengakui bahwa komunikasi dengan Dewan

tidak berjalan karena program tersebut berhenti dikelola.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang ada dalam program E-Aspirasi belum berjalan dengan baik antara para pemangku kepentingan yang ada.

c. Kemampuan Organisasi

Melalui observasi, peneliti melihat bahwa organisasi terkait belum mampu untuk menjalankan program. Terlihat dari bagaimana program tersebut tidak dijalankan oleh para pegawainya.

Menurut pegawai di Bidang Persidangan, E-Aspirasi memang terbengkalai karena tidak ada pegawai yang benar-benar mengoperasikan program. Begitu pun dengan pengelola E-Aspirasi yang mengatakan bahwa program dijalankan dengan kurang serius,

Pengelola E-Aspirasi pun mengakui bahwa tidak ada kesiapan untuk mengelola program tersebut dikarenakan saat ini aspirasi terfokus untuk dilakukan secara konvensional dengan cara tatap muka antara masyarakat dan anggota dewan yang selanjutnya akan dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD). Menurut pegawai, ketidakmampuan untuk mengoperasikan program datang dari tupoksi yang tumpang tindih dan kurangnya SDM.

Kemampuan organisasi juga berkaitan dengan apakah organisasi mampu untuk memberikan dukungan kepada aparatur pelaksana program sebagai garda terdepan yang menjalankan program. Informan mengatakan bahwa dukungan yang diberikan kepada aparatur ialah melalui pelatihan yang dilakukan sekali di awal dan sarana prasarana. Sedangkan pelaksana E-Aspirasi terkait, mengatakan bahwa Ia tidak merasa mendapat dukungan secara mental seperti motivasi, tapi Ia mendapatkan dukungan secara materi lewat sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi belum siap untuk menjalankan program E-Aspirasi karena ketidakjelasan regulasi, ketidakhadiran SOP, tupoksi yang tumpang tindih, dan tidak ada motivasi yang diberikan.

Namun, organisasi mampu mendukung aparatur melalui pemberian sarana dan prasarana.

d. SOP Program Dijalankan

Prosedur adalah hal yang mendasar dalam menjalankan sebuah program. Cara pengelolaan sebuah program akan diatur di dalam SOP, sehingga prosedur mengikat tata cara pelaksanaan yang dapat diikuti oleh para pelaksana agar program berjalan dengan efektif dan efisien.

SOP juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang sama dalam setiap waktunya, SOP hadir sebagai alat yang menjaga konsistensi dan standar pelayanan.

Dalam temuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa program E-Aspirasi tidak dilengkapi oleh SOP bagi pengelola untuk menjalankan program. Pernyataan tersebut juga didukung oleh pendapat pengelola E-Aspirasi yang memberikan pendapat bahwa selama tidak ada SOP yang diberikan selama Ia menjalankan tugasnya,

Tidak adanya aturan yang mengikat jelas tentang pelaksanaan E-Aspirasi dan kewajiban pengelola membuat pengelolaan E-Aspirasi tidak efektif. Dalam hal ini, berarti ketidakhadiran SOP berimbas kepada kebingungan aparatur dalam menjalankan tugas dan tingkat efisiensi serta efektivitas program. Sehingga tidak dijalankannya prosedur karena tidak adanya SOP menjadi salah satu hal yang menyebabkan E-Aspirasi tidak efisien.

3. Adaptasi

Indikator adaptasi untuk mengukur efektivitas dinilai dengan menilai apakah organisasi bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan. Dalam hal ini, penerapan E-Aspirasi sebagai inovasi pelayanan publik harus bisa disesuaikan oleh anggota dewan dan pengelola. Untuk menilai melalui indikator adaptasi, peneliti melihat melalui dua tolak ukur, yaitu sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pengelolaan E-Aspirasi dan peningkatan kemampuan pengelola E-Aspirasi.

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana ialah instrumen yang berguna untuk membantu kegiatan kerja sebuah program (Segerlaksono, 2020). Melalui pengamatan yang dilakukan di lapangan, terdapat fasilitas yang telah disediakan untuk mengelola E-Aspirasi. Namun, sarana dan prasarana yang disediakan tersebut tidak terkhusus digunakan hanya untuk mengelola E-Aspirasi. Sarana dan prasarana yang ada juga digunakan untuk melakukan tugas utama aparatur.

Sarana dan Prasarana untuk E-Aspirasi

Sarana	Prasarana
Ruang kerja	Listrik
Meja dan kursi	Jaringan internet
Laptop	
Komputer	

Ssumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang, 2024.

Temuan di lapangan memperlihatkan bahwa untuk mengelola E-Aspirasi, pegawai disediakan meja, kursi, komputer, laptop untuk bekerja di luar kantor, dan listrik serta jaringan internet. Fasilitas tersebut tersedia di ruangan kerja Bagian Perencanaan dan Keuangan yang berada di gedung Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang.

Tidak cukup dengan hanya menghitung kuantitas, kualitas sarana dan prasarana yang digunakan juga dibutuhkan. Menurut para informan kualitas sarana dan prasarana tersebut dinilai baik. Dalam penelitian di lapangan pun peneliti melihat bahwa alat yang berada di kantor tidak rusak dan layak digunakan.

Maka, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana telah disediakan dengan baik dan mencukupi kebutuhan aparatur untuk mengelola program E-Aspirasi.

b. Peningkatan Kemampuan

Kemampuan pengelola untuk menjalankan sebuah program menjadi salah satu fenomena yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program. Aparatur harus berkemampuan cukup untuk dapat menjalankan program dengan baik.

Peningkatan kemampuan aparatur untuk mengelola E-Aspirasi dilakukan dengan cara pelatihan. Pelatihan tersebut dilakukan sebanyak satu kali pada saat *launching* SELENDANG.

Walaupun keempat informan mengatakan bahwa SDM telah cukup mampu untuk mengelola E-Aspirasi, namun alangkah baiknya jika pelatihan dilakukan berulang kali. Mengingat bahwa komitmen pegawai untuk mengelola E-Aspirasi juga rendah. Pelatihan ini dapat digunakan sebagai alat yang dapat memotivasi pegawai untuk menjalankan E-Aspirasi sesuai dengan apa yang direncanakan.

Dari semua informan dari pihak internal menyepakati bahwa kompetensi aparatur cukup untuk mengelola E-Aspirasi. Namun, eksekusi program tidak berjalan baik karena kesibukan aparatur mengurus tugas lain.

Sampai saat ini, DPRD Kabupaten Semarang masih beradaptasi dan berencana untuk mencari inovasi sebagai usaha untuk membuat tingkat partisipasi masyarakat meningkat.

Faktor Penghambat Efektivitas E-Aspirasi untuk Menyerap Aspirasi Masyarakat di DPRD Kabupaten Semarang

a. Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya menjadi faktor yang dapat menghambat berjalannya suatu program. Sumber daya untuk menjalankan program biasanya identik dengan sumber daya material atau sumber daya yang berbentuk fisik guna menjalankan program dan sumber daya manusia yang berperan sebagai pelaku untuk menjalankan program.

Program E-Aspirasi sejatinya telah memiliki sumber daya bersifat material yang cukup dibuktikan dengan adanya fasilitas yang telah diberikan kepada aparatur terkait untuk menjalankan program ini. Namun, masalah terjadi karena kekurangan sumber daya manusia atau aparatur yang dapat menyelenggarakan.

Jumlah Anggota Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang (2024)

Bagian	Jumlah Anggota
Sekretaris DPRD	1
Kepala Bagian Umum	1
Sub-Koordinator Tata Usaha	8
Sub-Koordinator Rumah Tangga	6
Sub-Koordinator Perencanaan dan Keuangan	6
Sub-Koordinator Pengkajian, Dokumentasi, dan Perundang-Undangan	5
Sub-Koordinator Rapat dan Risalah	8
Sub-Koordinator Humas dan Protokol	4

Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang, 2024.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa Bagian Humas dan Protokol adalah bagian dengan jumlah anggota paling kecil di antara sub-bagian yang lain. Pegawai Bidang Persidangan mengakui bahwa masalah datang karena jumlah anggota yang sedikit tidak mampu mengoperasikan E-Aspirasi secara efektif karena beban tugas lain yang juga harus dikerjakan. Bersamaan dengan itu, pengelola E-Aspirasi pun juga mengakui bahwa ada kekurangan SDM sebagai faktor penghambat efektivitas E-Aspirasi.

Maka, keterbatasan SDM menjadi penghambat dalam efektivitas pelaksanaan program E-Aspirasi karena SDM berperan penting sebagai pelaksana program. Jumlah pegawai yang sangat minim, yaitu berjumlah satu orang tidak cukup untuk mengoperasikan E-Aspirasi secara keseluruhan karena bersandingan juga dengan tugas lain yang harus diampu.

b. Komitmen Rendah Pelaksana

Menjalankan program dengan baik membutuhkan komitmen kuat dari para aktor yang terlibat di dalam program, terutama komitmen pelaksana. Hidayat, dkk. (dalam Rene, 2023) menjelaskan jika komitmen pejabat yang rendah ketika melaksanakan sebuah program akan memberikan pengaruh terhadap koordinasi dari aktor-aktor lain yang berpartisipasi dalam proses implementasi program, yang pada akhirnya hal tersebut akan berakibat pada kesuksesan sebuah kebijakan.

Pengelola Program E-Aspirasi secara tupoksi yang ada di dalam Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang ialah Sub-Bagian Humas dan Protokol, tetapi karena alasan minimnya SDM, tanggungan atas tugas pokok lain, hingga tidak ada aparatur yang ingin bertanggung jawab untuk mengelola program tersebut membuat program itu dialihkan kepada pegawai Sub-Bagian Perencanaan dan Keuangan. Namun, sampai saat ini pun pegawai yang ada di Sub-Bagian Perencanaan dan Keuangan (PRK) tidak dapat mengelola E-Aspirasi dengan alasan mempunyai tugas pokok lain, program tersebut di luar tupoksinya, dan bukan bagian dari tanggung jawabnya. Hal tersebut dapat dilihat sebagai rendahnya komitmen pelaksana terhadap keberlangsungan program.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada sistem pengawasan untuk mengawasi jalannya program E-Aspirasi ini. Lemahnya komitmen juga dapat dilihat dari pengawasan yang tidak dilakukan oleh pejabat sehingga menyebabkan aktor pelaksana di bawahnya pun terdampak kinerjanya.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, kurangnya komitmen tersebut terlihat dari bagaimana program tidak dijalankan di lokasi. Bahkan, tidak ada satu pun pegawai yang menyebutkan bahwa program tersebut secara konsisten dijalankan oleh organisasi.

Hal tersebut jelas bertentangan dengan tujuan dibentuknya program SELENDANG yang tidak hanya dibentuk untuk digunakan oleh anggota DPRD Kabupaten Semarang, tetapi juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara anggota dewan dan masyarakat.

c. Kurang Memadainya Struktur Organisasi

E-Aspirasi seharusnya dikelola oleh Sub-Humas Protokol yang dibawahi oleh Bagian Persidangan, sesuai dengan tupoksinya di dalam organisasi yang salah satu tugasnya adalah menghimpun dan menyajikan aspirasi masyarakat kepada DPRD. Namun, terjadi pelimpahan tugas pengelolaan E-Aspirasi

kepada pegawai yang berstatus sebagai staf Sub-Bagian Perencanaan dan Keuangan.

Dari wawancara yang dilakukan, tanggung jawab terhadap berjalannya E-Aspirasi seakan dilemparkan, lalu para aparatur lepas tangan terhadap program tersebut. Dari hal ini juga dapat dilihat bahwa komunikasi antar bagian terkait dengan E-Aspirasi belum berjalan lancar karena beberapa pegawai masih beranggapan jika E-Aspirasi sampai saat ini dikelola oleh Bagian Humas dan Protokol.

Tidak adanya kebijakan juga pengawasan yang ketat membuat tugas dan kewenangan antar aparatur menjadi garis yang kabur. Tidak ada garis yang jelas siapa yang harus melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai pengelola E-Aspirasi. Ditambah dengan pelimpahan tugas yang bisa dibilang terjadi secara informal karena tidak adanya aturan tertulis yang melandasi hal tersebut. Pada akhirnya, program E-Aspirasi tidak berjalan dengan efektif dikarenakan faktor tugas dan wewenang yang tidak jelas.

Pihak yang terlibat dalam E-Aspirasi seharusnya mencakup masyarakat, pengelola E-Aspirasi, dan Dewan. Namun, selama ini dalam proses E-Aspirasi selalu berhenti di masyarakat dan tidak dilanjutkan ke pengelola E-Aspirasi dan Dewan. Situasi tersebut dapat terjadi karena pengelola E-Aspirasi tidak membuka program secara berkala. Ditambah lagi tidak ada peran pengawas yang berperan memeriksa program ini, menjadikan probabilitas program ini tidak berjalan sesuai dengan rencana semakin besar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Program E-Aspirasi yang dikelola oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang belum efektif dilihat dari tiga indikator, yaitu:
 - 1) Merujuk pada hasil penelitian indikator pertama, yaitu pencapaian tujuan, maka dapat diketahui bahwa E-Aspirasi mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dan

memiliki dasar hukum, tetapi angka partisipasi masyarakat rendah dan waktu pelayanan tidak jelas.

- 2) Dari indikator kedua, yaitu integrasi dapat diketahui bahwa tidak ada SOP yang dipegang oleh pengelola, jumlah sosialisasi yang dilakukan secara *offline* adalah satu kali dengan tidak melibatkan masyarakat dan dilakukan pada saat *launching* SELENDANG, cara penyampaian sosialisasi kepada masyarakat hanya dilakukan melalui media *online*, komunikasi antar bagian dan kepada pengguna buruk, organisasi tidak mampu menjalankan E-Aspirasi sebagaimana yang diharapkan, dukungan kepada aparatur diberikan melalui penyediaan sarana dan prasarana, serta SDM merasa tidak mampu menjalankan program.
- 3) Dari indikator ketiga, yaitu adaptasi diketahui bahwa organisasi telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas baik untuk mengelola E-Aspirasi, sudah terdapat pelatihan untuk mengelola program, tapi frekuensi pelatihannya hanya dilakukan satu kali dan tidak dilakukan secara berkala. Selanjutnya diketahui bahwa SDM mampu untuk menggunakan sarana dan prasarana tetapi merasa tidak memahami pengelolaan E-Aspirasi karena tidak ada panduan yang dapat diikuti.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa E-Aspirasi tidak efektif dikarenakan fungsi yang dimilikinya tidak berjalan sesuai dengan semestinya. Fungsi E-Aspirasi yang bersifat transaksi tersebut tidak tercapai karena aspirasi yang masuk hanya tertampung dan tidak terbalaskan.

2. Faktor penghambat efektivitas E-Aspirasi dari teori Bardach, ditemukan bahwa faktor yang menghambat efektivitas E-Aspirasi adalah:
 - 1) Kurangnya SDM: ditunjukkan dari hanya satu pegawai yang mengelola E-Aspirasi dan adanya pelimpahan tugas dari bidang Persidangan karena

banyaknya tugas tidak sebanding dengan jumlah SDM.

- 2) Rendahnya komitmen pelaksana program ditunjukkan dari: jawaban aparatur yang mengatakan bahwa komitmen organisasi terhadap program ini masih rendah dan juga dilihat dari fenomena yang terjadi di lapangan bahwa tidak ada aparatur yang melaksanakan atau membuka sistem E-Aspirasi,
- 3) Kurang memadainya struktur yang dapat dilihat dari tidak adanya peran pengawas program, hanya terdapat satu aparatur yang menangani program, tidak dibaginya tupoksi sesuai aturan, serta komunikasi tidak berjalan menyebabkan informasi terkait program tidak selalu tersampaikan.

SARAN

Adapun saran yang bisa peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat SOP untuk menjalankan program agar dapat dijadikan pedoman oleh pengelola. SOP ini dibentuk agar standar pelayanan jelas, komunikasi antar bagian tertata, dan hierarki jelas.
- 2) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan berbagai cara, baik secara *online* maupun *offline* untuk meningkatkan pengetahuan dan angka partisipasi masyarakat.
- 3) Menambah SDM untuk mengelola E-Aspirasi untuk mengatasi beban tugas yang terlalu berat pada satu individu

DAFTAR PUSTAKA

- Adianto dan Hasim As'ari. (2016). Model Penerapan Aspirasi Masyarakat oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 14, No. 1.
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indoensia Tembus 221 Juta Orang*. Diakses pada 9 April 2024 dari <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>.
- Arebaang, Meila S., Ari J. R., Joyce J. R. (2022). Efektivitas Bumdes dalam Pemberdayaan Masyarakat di Desa Jiko Belanga Kecamatan Nuangan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 8, No. 120.
- Badri, Kamal. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik pada Gerai Pelayanan Publik (GP2) di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *JOM FISIP*. Vol. 7.
- BPS Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Menggunakan Telepon Seluler (HP)/Nirkabel dalam 3 Bulan Terakhir di Perdesaan menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin (Tahun), 2020*. Diakses pada 4 Desember 2024 dari <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTU1NyMy/persentase-penduduk-berumur-5-tahun-ke-atas-yang-menggunakan-telepon-seluler--hp--nirkabel-dalam-3-bulan-terakhir-di-perdesaan-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kelamin.html>
- BPS Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Banyaknya Desa/Kelurahan Menurut Keberadaan Base Transceiver Station (BTS), Sinyal Telepon Seluler, dan Sinyal Internet Telepon Seluler/Handphone, 2021*. Diakses pada 4 Desember 2024 dari <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/1/MjYzOCMx/banyaknya-desa-kelurahan-menurut-keberadaan-base-transceiver-station--bts---sinyal-telepon-seluler--dan-sinyal-internet-telepon-seluler-handphone--2021.html>
- DPR RI. (2018). *Aspirasi Masyarakat Wajib Diperjuangkan*. Diakses pada 16 April 2024 dari

<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/19717/t/Aspirasi%2BMasyarakat%2BWajib%2BDiperjua>.

- DPD RI. *Petunjuk Teknis Pengelolaan Aspirasi Masyarakat dan Daerah Berbasis Teknologi Informasi (Sistem Informasi Publik-Aspirasi Masyarakat dan Daerah)*.
- Faizah, A. R. (2015). *Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat*. Tugas Akhir. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Farida, Yusni, Muhlis M., dan Nurbiah T. (2022). Efektivitas Layanan Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*. Vol. 3, No. 3.
- Fawaid, Jamaluddin dan Didik H. (2023). Efektivitas Aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menjaring Aspirasi Masyarakat.
- Fitriani, Anisa A., Switsa C., Kayla P. (2021). Efektivitas Inovasi Program *Smart Kampung* Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Governance Innovation*. Vol. 3, No. 1.
- Gupitasari, Fitri dan Muhammad Khoirul A. (2022). *The Effectiveness of SP4N-LAPOR-Based Complaints! At the Departement of Communication and Information Technology of Tasikmalaya City*. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*. Vol. 14. No. 1.
- Handayani, Putu W. dan Nurulita Prihasti K. (2010). Analisis Tingkat Implementasi *E-Government* pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan *Framework* Deloitte & Touche. *Journal of Information Systems*. Vol. 6, No. 2.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alreternatif Metode Pengumpulan Dara Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). *Jurnal at-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1.
- Imam, Chairudin, dan Izzatusholekha. (2023). *Effectiveness of Complaint Handling Mobile App Based in The Communication Departement of Tangerang Selatan City*. *Jurnal Infokum*. Vol. 11. No. 2.
- Irawan, Bambang dan M. Nizar Hidayat. (2021). *E-government: konsep, esensi, dan studi kasus*. Samarinda: Mulawaraman University Press.
- Jailani, M. Syahrani. (2020). Membangun Kepercayaan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Primary Education Journal (PEJ)*, Vol. 4, No. 2.
- Jamaluddin, Siswanto R., dan Nike P. (2019). Pentingnya Komunikasi dan Informasi dalam Implementasi Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2014 (Studi Kasus tentang Surat Keterangan Tinggal Sementara di Kota Banjarmasin). *MUTAKALLIMIN: Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 2, No. 2.
- JDIH Kabupaten Semarang. *SELENDANG DPRD Resmi Di Luncurkan*. Diakses pada 19 Maret 2025 dari <https://jdih.dprd.semarangkab.go.id/beritadprd/60/SELENDANG-dprd-resmi-di-luncurkan>
- Joko, Abadi Enny, A. Arifuddin M, dan Herminawaty A. (2022). *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Peningkatan Pajak Daerah*. Makassar: Chakti Pustaka Indonesia.
- Kusumastuti, A. dan Ahmad M. K. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*.

- Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Lestari, L. Tri dan Budi Rianto. (2012). *Polri dan Aplikasi Electronic Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara (PMN).
- Made, Suryani N. (2024). *Effectiveness of the Online Community Complaint and Information Service (LAPOR MAS BRO) as a Public Service in North Denpasar District*. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*. Vol. 22. No. 2.
- Mansur, Jumria. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. VI. No. 2.
- Muis, Abdul. (2022). *Aplikasi "SELENDANG" Mudahkan Pelayanan DPRD Kabupaten Semarang*. Diakses pada 17 April 2024 dari https://jatengpos.co.id/aplikasi-SELENDANG-mudahkan-pelayanan-dprd-kabupaten-semarang/muis/#google_vignette
- Mulyati, Yati S. (2005). Konsep Sistem Informasi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 3, No. 1.
- Mokoginta, Raldy H., Jhonny H. S., dan Novie P. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era *New Normal* di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 7, No. 110.
- Nurhakim, Mochamad R. S. (2014). Implementasi *E-Government* dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan dan Praktik Administrasi*. Vol. XI. No. 3.
- Nurshobah, Triandini, dan Rudiana. (2023). Efektivitas Program BPUM dalam Menjaga Keberlangsungan Usaha Mikro pada Era Pandemi Covid-19 di Kecamatan Lengkong Tahun 2021. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 4, No. 2.
- Pemerintah Kabupaten Pati. (2014). *Memahami Aspirasi Rakyat*. Diakses pada 16 April 2024 dari <https://www.patikab.go.id/v2/id/2011/01/08/memahami-aspirasi-rakyat/>.
- Premaiswari, Ni Made W. (2024). *The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Complaint Management Application*. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*. Vol. 28. No. 1.
- Putera, M. Nurdin S. dan Dony H. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. Vol. 4. No. 2.
- Rasyid, Muhammad. (2022). *Efektivitas Program Rehabilitas Sosial Gelandangan dan Pengemis di Kota Batam*. Skripsi thesis. Batam: Universitas Putera Batam.
- Rene, Mariyani Oktafiana. *Komitmen Aktor Pelaksana dalam Implementasi Kebijakan Kesehatan Ibu dan Anak di Kabupaten Kupang*. *Jurnal Administrasi dan Demokrasi*. Vol. 2, No. 1.
- Rodiyah, Isnaini, Hendra S, dan Lailul M. (2017). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.
- Samuel, Chiara A. (2021). *Capaian, Peluang, dan Tantangan Implementasi E-Government di Indonesia*. *CASE STUDY SERIES #15*.

- Saputra, Aldy Zulian, Ida Hayu D., dan Tri Yuniningsih. (2023). Analisis Efektivitas Program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (Tape Pasar) di Kota Surakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*. Vol. 12, No. 2.
- Segerlaksano, Beni, Deni T., dan Edi D. (2020). Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-LAPOR) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *DIALOGUE JURNAL ILMU ADMINISTRASI PULIK*. Vol. 2, No. 2.
- Shobrina, Syifa, Rd. Ahmad B., dan Hilman Abdul H. (2023). Efektivitas *E-Government* dalam Program LAPOR! Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*. Vol. 14. No. 2.
- Silaban, Yundo, dan Rudi Kristian P. M. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*. Vol. 6. No. 1.
- Susanto, Hendro, dkk. (2021). Analisis Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Kunjungan Kerja: Studi pada Masyarakat Provinsi Sumatera Utara (SUMUT 1). *Jurnal Representamen*, Vol. 7, No. 1.
- Tresiana, Novita dan Noverman Duadji. (2002). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Bandar Lampung: Aura.
- Utama, I Gede Y., dkk. (2023). Efektivitas Pelayanan Online Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol. 7. No. 3.
- Yulianti, Rachmi dan Fina Hesti W. (2019). Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan *Online* Bebeja Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Pandeglang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*.