

PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR SLEMAN SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN DI KABUPATEN SLEMAN

Arin Nurhita Hapsari
13/348136/GE/07585

Intisari

E-government bertujuan untuk mempermudah interaksi antara pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan pelayanan ke masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Salah satu upaya peningkatan pelayanan adalah dengan adanya pelayanan pengaduan. Pemerintah Kabupaten Sleman memfasilitasi pelayanan pengaduan salah satunya dengan aplikasi Lapor Sleman. Aplikasi Lapor Sleman merupakan pelayanan pengaduan yang dapat diakses melalui *smartphone android* dan *website*. Aplikasi ini diharapkan sebagai tempat interaksi pemerintah dan masyarakat serta agar masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam pembangunan Kabupaten Sleman.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan sistem layanan aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan, dampak pemanfaatan oleh masyarakat, dan mengidentifikasi rekomendasi kebutuhan pengembangan aplikasi Lapor Sleman. metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik analisis data analisis deksriptif. Data diperoleh dengan studi dokumentasi dan wawancara mendalam (*indepth interview*).

Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah sistem layanan aplikasi Lapor Sleman dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan 50 moderator berkerjasama dengan SOROT sebagai penyedia aplikasi dan laporan terintegrasi dengan LAPOR!. Dampak pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat dapat melakukan pengaduan di manapun dan kapanpun serta ikut berpartisipasi dalam pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman. Ada beberapa rekomendasi pengembangan Aplikasi Lapor Sleman seperti migrasi data, pengambilan foto dan titik lokasi, akses pada sistem iOS, pengelompokkan laporan, sosialisasi, serta akses data statistik oleh pengguna.

Kata kunci: TIK, *e-government*, pelayanan pengaduan, pemanfaatan

THE UTILIZATION OF LAPOR SLEMAN APPLICATION AS A COMPLAINT SERVICE IN SLEMAN DISTRICT

Arin Nurhita Hapsari
13/348136/GE/07585

Abstract:

E-government aims to make the interaction between the government and society easier also increase government's service to the society. One of the efforts to increase the service is with the presence of complaint service. One of the service provided by Sleman District government is Lapor Sleman application. The application is a complaint service which can be accessed through android smartphone and website. It expected be an interaction medium between government and society also provides a chance for the society to participate in the development of Sleman District.

The purpose of the study is to describe services of Lapor Sleman application: first, as a complaint service system; second, the utilization impact of the application by the society; and third, identification the recommendation of Lapor Sleman application's development. The method used in the study is qualitative method with descriptive analysis technic. The data collected by documentation study and in-depth interview.

The result of the study shows that the service system of Lapor Sleman application is managed and developed by Communication and informatics Department of Sleman District and 50 moderators together with SOROT and LAPOR!. SOROT is the application provider, meanwhile LAPOR! is the integrated report system from President Staff. The impact of utilization Lapor Sleman application is complaint service become transparant, effective, and efficient. Society can complaint anywhere and anytime and participate in regional development and improvement in public services. There is some recommendation to further develop Lapor Sleman Application such as data migration, how to take photo and location, iOS system access, categorizing reports, socialization, and accessible statistic data of reports for users.

Keywords: TIK, e-government, complaint service, utilization