



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIDUMAS) DALAM MENANGGAPI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (SUATU STUDI DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BADUNG)

¹Ni Putu Sri Purnawati, ²Dewa Ketut Suryawan

^{1,2}) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Warmadewa, Indonesia

E-mail correspondence: niputusripurnawati@gmail.com

Abstract

The community aspiration and complaint service application (SIDUMAS) was developed by the Office of Communication and Information, which is used to accommodate community complaints and aspirations in a transparent manner. The SIDUMAS application is integrated with related agencies, one of which is the Public Works and Spatial Planning Office in responding to complaints in the infrastructure sector. This SIDUMAS application is already running to accommodate community complaints and aspirations. However, there are obstacles in the application, namely the performance of the admin in verifying accounts tends to be slow. This study aims to determine the effectiveness of using the SIDUMAS application in responding to public complaints at the Badung Regency Public Works and Spatial Planning Office. The research approach used descriptive qualitative. Data collection techniques used through observation, interviews and documentation. The data sources of this research are primary data and secondary data. The study units and informants of this research amounted to 5 informants consisting of government and society. The technique of determining informants in this study using purposive sampling technique. Data analysis techniques used through data condensation, data presentation, conclusion drawing and verification. Based on the results of the study, it shows that the community and the PUPR Office can understand the use of the SIDUMAS application. In responding to public complaints related to the agency's infrastructure, it can be said that it is on target, on time and achieves its goals. There are real changes from the PUPR Office and the community while using the SIDUMAS application. However, there are some people who do not know the SIDUMAS application, account verification which tends to take a long time and there is a poor screening of complaints. So it is necessary to socialize thoroughly to the community and update the application. It is necessary to check the infrastructure with a certain period of time as a form of infrastructure maintenance and consistency in responding to public complaints at the PUPR Office of Badung Regency.

Keywords: *Effectiveness; public services; community aspiration and complaint service (SIDUMAS)*

Abstrak

Aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat (SIDUMAS) dikembangkan oleh Dinas Kominfo, yang digunakan untuk menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat secara transparan. Aplikasi SIDUMAS terintegrasi pada dinas terkait, salah satunya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam menanggapi pengaduan bidang infrastruktur. Aplikasi SIDUMAS ini sudah berjalan untuk menampung pengaduan maupun aspirasi masyarakat. Namun terdapat kendala dalam aplikasi yaitu kinerja admin dalam verifikasi akun cenderung lambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi SIDUMAS dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung. Pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Satuan kajian dan informan penelitian ini berjumlah 5 informan terdiri dari pemerintah dan masyarakat. Adapun teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan melalui kondensasi data, penyajian data, penarikan dan verifikasi kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan

bahwa masyarakat dan Dinas PUPR dapat memahami penggunaan aplikasi SIDUMAS. Dalam menanggapi pengaduan masyarakat berkaitan dengan infrastruktur dinas dapat dikatakan sudah tepat sasaran, tepat waktu dan tercapainya tujuan. Adanya perubahan nyata dari Dinas PUPR dan masyarakat selama menggunakan aplikasi SIDUMAS. Namun terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SIDUMAS, verifikasi akun yang cenderung lama dan adanya penyaringan pengaduan yang kurang baik. Sehingga diperlukannya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat dan pembaharuan aplikasi. Diperlukannya pengecekan infrastruktur dengan jangka waktu tertentu sebagai bentuk pemeliharaan infrastuktur serta konsistensi dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Dinas PUPR Kabupaten Badung.

Kata kunci: Efektivitas; pelayanan publik; layanan aspirasi dan pengaduan Masyarakat (SIDUMAS)

1. Pendahuluan

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang pesat sebagai penunjang aktivitas masyarakat. Transformasi digital terus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah dalam sektor pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Badung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan aplikasi digital dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang dikenal dengan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat (SIDUMAS). Hal ini berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan serta menugaskan pelaksana yang kompeten dalam mengelola pengaduan (BaliViralNews, 2019). Aplikasi SIDUMAS Badung beroperasi pada awal tahun 2019 yang digunakan sebagai penampung pengaduan dan aspirasi masyarakat di berbagai ranah akibat tindakan maupun dugaan maladministrasi yang dianggap merugikan masyarakat (Diskominfo, 2022). Aplikasi ini merupakan wujud dari implementasi e-government, dimana hal ini tergambar dengan adanya pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik (Cahyani & Putra, 2024). Adapun tujuan dari aplikasi SIDUMAS ini ialah memberikan pelayanan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara *online*, transparansi informasi dan memberikan akuntabilitas publik (I Made Gilang Wedha Pradnyana, 2022).

Pada kanal resmi *website* sidumas badung terdapat 575 pengaduan dan 438 pengaduan yang sudah ditanggapi, kategori terpopuler pengaduan ada pada bagian infrastruktur sebanyak 166 pengaduan serta kategori pengaduan yang sedikit ada pada bagian fasilitas umum sebanyak 19 pengaduan sejak 3 tahun digunakan. Selain masyarakat yang dapat menggunakan aplikasi SIDUMAS untuk melaporkan sebuah pengaduan, aplikasi SIDUMAS juga secara langsung dimanfaatkan dan terintegrasikan pada dinas terkait, salah satu dinas yang turut menggunakan aplikasi ini ialah Dinas PUPR Kabupaten Badung untuk menanggapi pengaduan yang diberikan oleh masyarakat yang berkaitan dengan tugas dari Dinas PUPR Kabupaten Badung. Peneliti memilih Dinas PUPR karena dilihat pada laman *website* sidumas, terdapat kategori populer pengaduan bagian infrastruktur yang secara langsung tertuju pada salah satu dinas yaitu Dinas PUPR Kabupaten Badung, salah satu pengaduan yang dilaporkan masyarakat seperti perbaikan trotoar, perbaikan jalan, serta adanya bangunan yang berbahaya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya aplikasi SIDUMAS mengalami beberapa permasalahan yang terjadi salah satunya penilaian negatif bahwa aplikasi sulit untuk diakses, terjadi error dalam aplikasi, kinerja admin untuk verifikasi akun lambat dan belum banyak masyarakat yang menggunakan serta mengetahui aplikasi SIDUMAS (I Made Gilang Wedha Pradnyana, 2022). Selain itu berdasarkan *review* aplikasi SIDUMAS pada *play store* maupun pada *app store* terdapat kendala dalam memverifikasi akun yang cukup lama sehingga masyarakat tidak dapat melakukan pengaduan. Rating yang diperoleh pada *play store* sebesar 4,1 sedangkan rating SIDUMAS pada *app store* sebesar 3,9 (Data diperoleh dari *Play Store* dan *App Store* pada tanggal 2 September 2023). Dengan melihat adanya permasalahan dalam sebuah aplikasi, kemudian adanya kategori infrastruktur yang menjadi bagian pengaduan paling banyak dari masyarakat, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi SIDUMAS dalam menanggapi layanan pengaduan masyarakat di Dinas PUPR

Kabupaten Badung. Adanya pengaduan dari masyarakat mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh dinas.

Penelitian ini memiliki sebuah persamaan dan perbedaan pada penelitian sebelumnya. Adapun persamaanya terletak pada topik layanan pengaduan sedangkan perbedaanya terletak pada lokus dan teori yang digunakan. Dengan demikian penelitian ini akan berfokus pada efektivitas penggunaan aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR Kabupaten Badung dalam menanggapi pengaduan masyarakat di lihat dari apakah terdapat kendala atau telah sesuai dengan standar serta melihat perubahan nyata dari adanya aplikasi SIDUMAS. Teori yang digunakan ialah teori pengukuran efektivitas program dari Sutrisno terdiri dari pemahaman program yaitu sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program. Tepat sasaran adalah apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan. Tepat waktu adalah penggunaan waktu dalam pelaksanaan program yang telah direncanakan apakah telah sesuai dengan yang diharapkan. Tercapainya tujuan merupakan pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan. Perubahan nyata adalah sejauh mana memberikan efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat (Pertiwi et al., 2017). Dengan demikian peneliti akan melihat pemahaman program baik dari masyarakat maupun dinas mengenai aplikasi SIDUMAS, tepat sasaran, tepat waktu dalam menanggapi pengaduan sesuai dengan prosedur, tercapainya tujuan berkaitan dengan tujuan atau hasil dari penggunaan aplikasi SIDUMAS pada dinas dan masyarakat, serta perubahan nyata yang dialami oleh Dinas PUPR dan masyarakat setelah menggunakan aplikasi SIDUMAS dalam pengelolaan pengaduan. Adapun alasan memilih teori tersebut karena dengan teori efektivitas dari Sutrisno ini mampu membantu memecahkan masalah dalam sebuah penelitian serta membantu ketercapainya tujuan pada penelitian ini. Maka dengan teori tersebut dapat melihat penggunaan aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR, cara menanggapi pengaduan yang diberikan oleh masyarakat apakah terdapat kendala atau telah sesuai dengan prosedur serta perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat maupun Dinas PUPR Kabupaten Badung.

2. Metode

Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang meneliti kondisi objek alamiah penggunaan aplikasi SIDUMAS untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas penggunaan aplikasi SIDUMAS dalam menanggapi layanan pengaduan masyarakat di Dinas PUPR Kabupaten Badung yang dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan 5 informan diantaranya Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas PUPR Kabupaten Badung, Admin Pengelola Aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR Kabupaten Badung dan masyarakat yang telah melakukan pengaduan ke Dinas PUPR Kabupaten Badung pada kategori infrastruktur. Adapun teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Selanjutnya teknik pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi baik berupa foto, catatan maupun dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian.

Selanjutnya sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah model interaktif, komponen dalam analisis data (M.B. Miles, 2014) diantaranya kondensasi data (*data condensation*) merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian, atau mentransformasikan data pada catatan lapangan, transkrip wawancara dan dokumen. Penyajian data (*data display*) merupakan kumpulan informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan. Penarikan dan verifikasi kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*) merupakan usaha untuk mencari atau memahami makna. Peneliti akan mengambil kesimpulan terkait efektivitas penggunaan aplikasi SIDUMAS dalam menanggapi layanan pengaduan masyarakat di Dinas PUPR Kabupaten Badung.

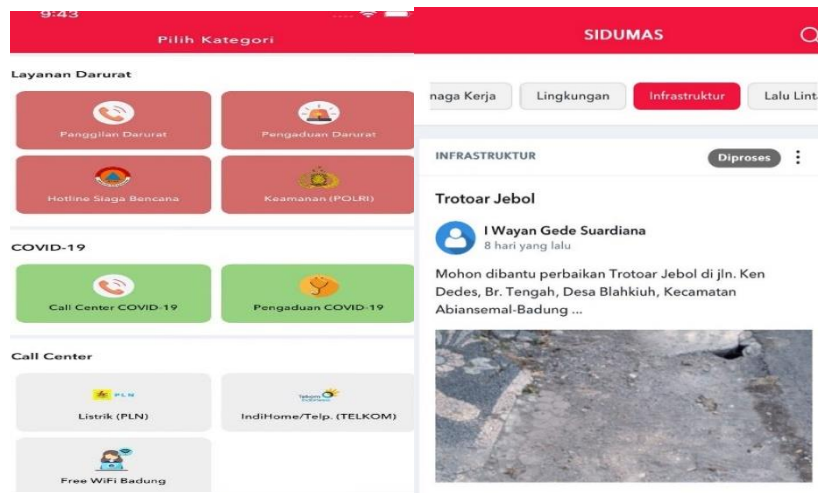
3. Hasil Dan Pembahasan

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS)

NSW Ombudsman's Effective Complaint Handling Guidelines mengatakan penanganan keluhan merupakan bagian penting meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik (Katon Mahendra & Pribadi, 2014). Sementara itu menurut Hadi pengaduan merupakan pernyataan lisan atau tertulis akibat ketidakpuasan sistem pelayanan (Inne Martanti Roslini Rahayu, 2015). Berdasarkan penjelasan mengenai pengaduan masyarakat di atas, maka dapat dipahami bahwa pengaduan masyarakat merupakan pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat baik berupa penyampaian sebuah keluhan, gagasan kepada pihak penyelenggara pelayanan untuk dapat memperbaiki kesalahan yang bersifat membangun sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Aplikasi SIDUMAS Badung beroperasi pada awal tahun 2019. SIDUMAS Badung digunakan menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat yang dianggap merugikan masyarakat (Diskominfo, 2022). SIDUMAS Badung dapat di unduh melalui *Google Play Store*, *App Store* atau melalui kanal resmi website sidumas.badungkab.go.id. Adapun 4 fitur dalam aplikasi SIDUMAS yaitu laporan, monitoring, komentar tanggapan, dan timeline pengaduan. Masyarakat dapat saling menanggapi setiap pengaduan karena bersifat publik (I Gede Putu Satria Pratama Dharma Surya, 2023). Selain aplikasi SIDUMAS dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, aplikasi ini juga terintegrasi dengan berbagai dinas terkait untuk dapat secara langsung menanggapi pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat melalui kategori pengaduan yang ada. Pada kanal resmi website sidumas badung terdapat 575 pengaduan dan 438 pengaduan yang sudah ditanggapi. Adapun beberapa kategori terpopuler pengaduan seperti bagian infrastruktur sebanyak 166 pengaduan, lingkungan sebanyak 74 pengaduan, layanan publik sebanyak 49 pengaduan, permohonan informasi sebanyak 39 pengaduan dan fasilitas umum sebanyak 19 pengaduan sejak 3 tahun digunakan. Sehingga diharapkan kedepannya, aplikasi SIDUMAS mampu menjadi alat kontrol yang efektif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dan menjadikan masyarakat lebih aktif dalam menyampaikan aspirasinya.

Gambar 1. Tampilan Pengaduan Aplikasi SIDUMAS



(Sumber: Aplikasi Store IOS 2023)

Hasil Temuan dan Pembahasan Efektivitas Penggunaan Aplikasi SIDUMAS dalam Menanggapi Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas PUPR Kabupaten Badung

Efektivitas penggunaan aplikasi SIDUMAS menggunakan indikator dari teori efektivitas program oleh Sutrisno, yang meliputi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Berikut hasil temuan berdasarkan indikator efektifitas program yang digunakan bersama informan:

Table 1. Matrik Hasil Temuan

No	Indikator	Hasil Temuan
1.	Pemahaman Program	<p>Dinas PUPR Kabupaten Badung</p> <ol style="list-style-type: none"> Memahami adanya program aplikasi SIDUMAS dalam menanggapi pengaduan dan keunggulan dari adanya aplikasi. Adanya kesiapan dari segi sarana prasarana serta sumber daya untuk menunjang penggunaan aplikasi SIDUMAS. Adanya sosialisasi dan pelatihan admin. <p>Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> Masyarakat memahami adanya aplikasi SIDUMAS dari cara melakukan pengaduan hingga keunggulan aplikasi. Adanya sosialisasi saat rapat perangkat desa serta dari sosial media. Perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat mengenai aplikasi SIDUMAS, mengingat hanya sebagian masyarakat yang paham dan menggunakan aplikasi SIDUMAS.
		<p>Dinas PUPR Kabupaten Badung</p> <ol style="list-style-type: none"> Terciptanya infrastruktur yang baik karena berkaitan dengan tugas fungsi dari dinas serta memberikan respon yang cepat kepada masyarakat dalam menanggapi pengaduan. <p>Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> Semua pengaduan yang menjadi kewenangan Dinas PUPR dapat diselesaikan. Adanya respon cepat dalam menanggapi pengaduan serta adanya infrastruktur yang baik dari Dinas PUPR. Terdapat beberapa pengaduan yang bukan menjadi wewenang dari Dinas PUPR, tidak diberikan solusi maupun tindak lanjut secara menyeluruh kepada masyarakat terkait pengaduan tersebut.
2.	Tepat Sasaran	<p>Dinas PUPR Kabupaten Badung</p> <ol style="list-style-type: none"> Terdapat standar pengaduan dalam menanggapi pengaduan masyarakat berkisar tiga hari dan paling lambat satu minggu. Kendala yang dialami adanya pemilahan pengaduan yang kurang baik dari Dinas Kominfo, keterbatasan bahan saat menanggapi pengaduan masyarakat. <p>Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> Penyelesaian pengaduan selama tiga hari dan paling lambat satu minggu. Verifikasi akun yang lama sehingga masyarakat mengalami kendala dalam melakukan pengaduan. Perlu adanya sebuah pembaharuan aplikasi SIDUMAS untuk memperjelas fitur kategori pengaduan sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menanggapi pengaduan.
		<p>Dinas PUPR Kabupaten Badung</p> <ol style="list-style-type: none"> Memiliki kecepatan merespon pengaduan masyarakat. Serta terciptanya infrastruktur yang baik bagi masyarakat.

2. Mampu memberikan *output* yang baik sesuai harapan masyarakat karena penyelesaian pengaduan disertai foto.

Masyarakat

1. Sudah adanya infrastruktur yang baik, namun perlu dilakukan pemeliharaan infrastuktur oleh dinas.

Dinas PUPR Kabupaten Badung

1. Memberikan dampak yang baik dalam menanggapi pengaduan masyarakat secara cepat dan bersifat fleksibel.

5. Perubahan Nyata

Masyarakat

1. Memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan secara cepat dan dapat direspon secara cepat. Dibandingkan dengan pengaduan sebelumnya melalui telepon, surat, melapor ke kelian dinas, hingga masyarakat datang langsung ke dinas.

(Sumber: Dikelola oleh Peneliti)

1. Pemahaman Program

Indikator pemahaman program pada penelitian ini yaitu sejauh mana masyarakat dan Dinas PUPR Kabuapten Badung dapat memahami program SIDUMAS Badung. Berdasarkan hasil pengumpulan data dapat dikatakan bahwa masyarakat maupun Dinas PUPR dapat memahami aplikasi SIDUMAS dengan baik, dari segi keunggulan aplikasi, manfaat program serta cara mengoperasikan aplikasi SIDUMAS. Mengingat adanya sebuah sosialisasi dan pelatihan untuk mengoperasikan aplikasi oleh Dinas Kominfo kepada masing-masing dinas salah satunya Dinas PUPR. Sementara sosialisasi yang didapatkan oleh masyarakat ialah melalui rapat perangkat desa serta melalui sosial media. Namun sosialisasi tidak diberikan secara menyeluruh kepada masyarakat umum, mengingat masyarakatlah yang menjadi sasaran pada program ini sehingga dapat dikatakan perlu adanya peningkatan sosialisasi oleh Dinas Kominfo. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (I Made Gilang Wedha Pradnyana, 2022) yang mengatakan tidak banyak masyarakat mengetahui aplikasi SIDUMAS, hal ini disebabkan oleh sosialisasi yang dilakukan Dinas Kominfo hanya pada perwakilan daerah dan humas Kabupaten Badung melalui instagram. Sejalan dengan hal tersebut menurut Ni Luh Putu Murdianingsih, S.T selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas PUPR Kabupaten Badung

“untuk sosialisasi saya juga berharap supaya sosialiasi SIDUMAS ini bukan kepada kami dinas-dinas saja karena aplikasi ini untuk masyarakat luas juga. Karena saya rasa hanya sebagian masyarakat yang tahu dan menggunakan aplikasi ini, jadi sosialisasi juga bisa dilakukan untuk masyarakat supaya lebih mengenal aplikasinya dan kalau bisa lebih mudah mereka mengakesnya”.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, maka dapat di interpretasikan bahwa indikator pemahaman program telah sejalan dengan teori efektivitas program menurut Sutrisno yang dimana masyarakat maupun Dinas PUPR Kabupaten Badung memahami program dan penggunaan dari aplikasi SIDUMAS. Namun perlu ditingkatkan dari segi sosialisasi kepada masyarakat guna memberikan pengenalan program bahkan pelatihan cara menggunakan aplikasi SIDUMAS. Sehingga pengenalan program dan cara penggunaan dapat tersampaikan kepada seluruh masyarakat. Hal ini sejalan yang disampaikan oleh pendapat Budiani yang mana sosialisasi program menjadi alat ukur dari efektivitas program sehingga informasi pelaksanaan program dapat diketahui masyarakat (Pertiwi et al., 2017).

2. Tepat Sasaran

Indikator tepat sasaran pada penelitian ini yaitu di lihat dari apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan oleh Dinas PUPR dalam menanggapi pengaduan masyarakat melalui aplikasi

“Dinas PUPR untuk menanggapi pengaduannya sudah bisa di bilang tepat waktu kami mampu menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan masyarakat. Saya selaku admin juga mengirimkan foto kalau pengaduannya sudah selesai jadi masyarakat tahu kalau pengaduannya sudah benar kami tanggap sesuai masalah yang dilaporkan”.

Gambar 2. Tampilan Pengaduan Telah Ditindak oleh Dinas PUPR Badung

(Sumber: Website SIDUMAS Badung, 2023)

Gambar 3. Tampilan Pengaduan Bukan Wewenang Dinas PUPR Badung

(Sumber: Website SIDUMAS Badung, 2023)

Hal ini sejalan saat peneliti melakukan observasi melalui aplikasi SIDUMAS beberapa pengaduan yang bukan menjadi aset Dinas PUPR tidak di berikan sebuah solusi secara menyeluruh kepada beberapa masyarakat yang melakukan pengaduan. Mendukung pernyataan tersebut menurut I Wayan Gede Suardiana selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi SDIUMAS terkhususnya pengaduan ke bidang infrastuktur di Dinas PUPR Kabupaten Badung

“kalau yang dilaporkan menjadi kewenangan dari PUPR itu selesai dan tanggapan masyarakat bagus. Tapi kurangnya dari laporan pengaduan yang memang menurut PUPR bukan jadi aset PUPR tidak ada tindak lanjut atas itu, mereka bilang itu bukan aset mereka dan dibiarkan saja, tidak ada tindak lanjut harus kemana kita melapor dan bisa menghubungi siapa”.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka Dinas PUPR Kabupaten Badung perlu meningkatkan sebuah solusi dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat jika pengaduan bukan menjadi aset dari dinas. Adapun rekap laporan pengaduan masyarakat oleh Dinas PUPR seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Rekap Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018-2022 Dinas PUPR

No	Tahun	Jumlah	Proses
1.	2018	30 Pengaduan	Seluruh pengaduan telah selesai.
2.	2019	20 Pengaduan	Seluruh pengaduan telah selesai namun terdapat satu pengaduan yang menjadi aset desa sehingga bukan ranah PUPR untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.
3.	2020	8 Pengaduan	Seluruh pengaduan telah selesai.
4.	2021	9 Pengaduan	Delapan pengaduan telah selesai, satu pengaduan dalam proses perbaikan.
5.	2022	8 Pengaduan	Empat pengaduan telah selesai, dua pengaduan masih dalam proses penjadwalan dan dua pengaduan bukan wewenang dari Dinas PUPR Kabupaten Badung.

(Sumber: Data Sekunder dari Dinas PUPR yang Dikelola oleh Peneliti)

Merujuk pada rekap laporan pengaduan masyarakat di Dinas PUPR tersebut terdapat pengaduan yang bukan menjadi ranah atau aset Dinas PUPR. Sebagian besar pengaduan yang masuk ke Dinas PUPR pada bidang infrastuktur meliputi lampu penerangan jalan, jalan rusak, gorong-gorong tersumbat, amblesnya trotoar, senderan jebol, aspal mengalami ketinggian yang berbeda, informasi status tanah perumahan dan informasi terkait IMB (Ijin Mendirikan Bangunan). Berdasarkan hasil temuan tersebut, maka dapat di interpretasikan bahwa indikator tepat sasaran pada penelitian ini telah sejalan dilihat dari adanya respon cepat sesuai dengan standar yang diberikan dinas meskipun terdapat beberapa pengaduan yang bukan menjadi aset dinas tidak diberikan solusi secara menyeluruh serta adanya infrastruktur yang baik untuk masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pengertian mengenai pelayanan publik oleh Sinambela bahwa kegiatan yang dilakukan pemerintah memberikan kepuasan kepada masyarakat walaupun hasilnya tidak terlihat pada produk secara fisik (Along, 2020). Dengan demikian diperlukannya peningkatan dalam memberikan solusi terhadap pengaduan yang bukan menjadi aset atau ranah Dinas PUPR.

3. Tepat Waktu

Indikator tepat waktu pada penelitian ini yaitu di lihat melalui penggunaan waktu untuk menanggapi pengaduan masyarakat oleh Dinas PUPR melalui SIDUMAS apakah telah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya. Berdasarkan hasil pengumpulan data dapat dikatakan bahwa dalam menanggapi pengaduan telah sesuai dengan yang dirancang sebelumnya, namun standar tersebut tidak dilampirkan pada aplikasi SIDUMAS. Standar dalam menanggapi pengaduan di Dinas

PUPR berkisar tiga hari dan paling lambat satu minggu. Mendukung pernyataan tersebut menurut I Gusti Ngurah Gede Parmadi, S.H selaku admin pengelola aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR Kabupaten Badung

“ada standar untuk menyelesaikan pengaduan, tapi kami tidak memasukan standar di SIDUMAS. Biasanya untuk penyelesaian pengaduan masyarakat di dinas paling lambat satu minggu dan paling cepat itu tiga hari”.

Berdasarkan pernyataan tersebut hal serupa juga disampaikan oleh I Wayan Gede Suardiana selaku masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi SIDUMAS terkhususnya pengaduan ke bidang infrastruktur di Dinas PUPR Kabupaten Badung

“saya melakukan pengaduan biasanya paling cepat tiga hari karena saya lapor dulu ke aplikasi besok kemungkinan baru bisa di disposisi ke dinas. Biasanya paling lambat itu seminggu”.

Merujuk pada pernyataan yang disampaikan tersebut maka penanganan pengaduan pada bidang infrastruktur yang dilakukan oleh Dinas PUPR kepada masyarakat pada aplikasi SIDUMAS sejalan dengan standar yang dimiliki oleh dinas berkisar tiga hari dan paling lambat satu minggu. Adapun standar penanganan pengaduan masyarakat oleh Dinas PUPR seperti yang terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Penanganan Pengaduan Masyarakat

A. Service Delivery

I	Persyaratan	1. Surat pengaduan 2. Laporan pengaduan melalui perangkat elektronik
II	Prosedur	1. Laporan surat dari Masyarakat 2. Pengaduan Masyarakat lewat telepon 3. Pengaduan Masyarakat lewat SMS/Whatsapp 4. Program Aplikasi SP4N Lapor 5. Program Aplikasi SIDUMAS Kab. Badung 6. Program Aplikasi PATROL TARU (Pengaduan Khusus Tata Ruang)
III	Waktu Pelayanan	Sesuai proses penyelesaian di lapangan
IV	Biaya	APBD Kabupaten Badung
V	Produk Layanan	- Kerusakan jalan - Irigasi dan jembatan - dan beberapa perbaikan bangunan
VI	Pengelolaan Pengaduan	Email: puprbadung@gmail. com. Telepon: (0361) 9009401 Call center 1408 Petugas informasi dan operator pengaduan : 6 orang

B. Manufacturing

I	Dasar Hukum	1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-undangNo.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
---	-------------	---

II	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Meja 3. Kursi 4. Komputer 5. Buku registrasi pengaduan 6. Telepon 7. Kendaraan operasional
III	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Sesuai Pengalaman Teknis Di Lapangan 2. Menguasai Bidang Teknis 3. Menguasai Tata Bahasa yang baik
IV	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh Lembaga Pengawas Perangkat Daerah
V	Jumlah Pelaksana	Sesuai Dengan Beban Tugas di Bidang
VI	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai
VII	Jaminan Keamanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan hasilnya dapat di pertanggung jawabkan.
VIII	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Rekap Laporan Pengaduan

(Sumber: Data Diperoleh dari *Website* Dinas PUPR Kabupaten Badung, 2023)

Selama penggunaan aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR secara pengoperasionalan tidak mengalami kendala, tetapi hanya terdapat kendala dari Dinas Kominfo yang kurang baik dalam menyaring atau memilah pengaduan yang bukan tugas Dinas PUPR. Hal ini juga dilihat oleh peneliti saat melakukan observasi melalui aplikasi SIDUMAS dimana seringkali ada kesalahan penentuan dinas untuk dapat menanggapi pengaduan. Merujuk pernyataan tersebut menurut I Gusti Ngurah Gede Parmadi, S.H selaku admin pengelola aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR Kabupaten Badung

“kedepannya Dinas Kominfo bisa melakukan pemilahan atau penyaringan pengaduan yang sesuai dengan tugas dari Dinas PUPR, supaya tidak ada kesalahan penanganan pengaduan lagi”.

Masyarakat selama menggunakan aplikasi SIDUMAS kendala yang dihadapi ialah adanya proses verifikasi akun yang lama sehingga masyarakat yang sudah membuat akun tidak dapat melakukan pengaduan. Sejalan dengan tersebut berdasarkan hasil observasi peneliti menilai bahwa proses verifikasi cenderung lama, hal ini dapat dilihat berdasarkan ulasan aplikasi pada *play store*, seperti yang terlihat pada gambar 4.

Gambar 4. Ulasan Verifikasi Akun oleh Pengguna Aplikasi SIDUMAS



(Sumber: Ulasan Aplikasi SIDUMAS Melalui *Play Store*, 2023)

Kemudian beberapa masyarakat merasa perlu adanya pengupdatean aplikasi untuk memperjelas item atau fitur kategori pengaduan yang berisikan pilihan dinas yang akan dituju dalam pengaduan, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan pengaduan dan pengaduan dapat segera di tanggapi sesuai dengan tugas dari dinas yang bersangkutan. Mendukung pernyataan tersebut menurut I Wayan Gede Suardiana selaku selaku masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi SIDUMAS terkhususnya pengaduan ke bidang infrastruktur di Dinas PUPR Kabupaten Badung

“Untuk aplikasinya verifikasi akun bisa dibilang lama, karena waktu saya daftar pertama itu menunggunya hampir sebulan baru bisa membuat laporan, mungkin memang kontrol mereka supaya tidak ada akun sembarangan. Karena kalau terlalu terbuka kadang ada laporan palsu, tetapi menurut saya kalau memverifikasi dengan KTP yang benar sudah cukup, untuk menghindari akun palsu”.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, maka dapat di interpretasikan bahwa indikator tepat waktu pada penelitian ini telah sejalan dengan teori efektivitas program oleh Sutrisno yang menyatakan bahwa penggunaan waktu yang dirancang sesuai dengan yang diharapkan yaitu tiga hari dan paling lambat satu minggu sesuai dengan standar yang dimiliki. Dengan adanya standar penanganan pengaduan tersebut dapat dikatakan telah memenuhi beberapa prinsip penyelenggara pelayanan publik berdasarkan keputusan (JDIH, n.d.) yaitu kejelasan adanya persyaratan teknis, rincian biaya, akurasi yang dimana dinas sudah memberikan produk atau jasa layanan pengaduan dengan menanggapi pengaduan seperti kerusakan jalan, irigasi, jembatan dan infrastuktur lainnya. Namun terdapat kendala seperti adanya kesalahan penyaringan pengaduan oleh Dinas Kominfo kepada Dinas PUPR serta masih ada masyarakat yang mengalami kendala dalam proses verifikasi yang cenderung lambat.

4. Tercapainya Tujuan

Indikator tercapainya tujuan pada penelitian ini yaitu di ukur melalui pencapaian tujuan penggunaan aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data dapat dikatakan bahwa pencapaian tujuan penggunaan aplikasi SIDUMAS di Dinas PUPR dalam menanggapi pengaduan masyarakat sudah baik dari segi kecepatan merespon pengaduan. Namun dari segi terciptanya infrastruktur yang baik perlu diperhatikan pemeliharanya. Hal ini sejalan berdasarkan hasil wawancara bersama I Putu Gede Junaedy Ekayasa selaku masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi SIDUMAS terkhususnya pengaduan ke bidang infrastruktur di Dinas PUPR Kabupaten Badung

“disini trotoar sering jebol itu karena kalau tidak salah trotoar itu belum pernah diperbaiki. Dari masyarakat juga sudah melakukan permohonan kepada desa untuk dilakukan proses perbaikan dari awal dan sudah bersurat, kemungkinan dari anggaran yang belum ada. Kedepan harapannya bisa ada perbaikan, karena kita tidak tahu yang namanya kondisi teknis itu umur pasti ada. Karena dari segi perbaikan responnya memang cepat tetapi dari segi pembaharuan masih dirasa kurang”.

Adanya pernyataan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa masyarakat menilai infrastruktur yang ada sudah baik namun perlu diperhatikan dari segi pemeliharaan dan pembaharuan infrastruktur agar tidak hanya saat melakukan pengaduan, kemudian diatasi kerusakan infrastrukturnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Budiani dalam mengukur efektivitas program di perlukannya pemantauan setelah dilaksanakannya program (Pertiwi et al., 2017). Hal ini sejalan dengan pemahaman efektivitas dari Beni yang menyampaikan bahwa efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana *output* yang dihasilkan (Sitta Inka Putri Mamonto, 2022). Dengan demikian selain menanggapi pengaduan masyarakat pada bidang infrastruktur tersebut, perlu dilakukan sebuah pemantauan atau pengecekan infrastruktur di lapangan sebagai bentuk pemeliharaan dan perawatan sehingga meminimalisir terjadi berbagai kerusakan infrastruktur. Sehingga pada indikator tercapainya tujuan menurut Sutirno sejalan dengan tujuan yang telah di berikan oleh Dinas PUPR kepada masyarakat seperti adanya respon cepat dalam menanggapi pengaduan dan memberikan infrastruktur yang baik namun perlu diperhatikan dari pemeliharaan infrastruktur.

5. Perubahan Nyata

Indikator perubahan nyata pada penelitian ini yaitu di ukur melalui sejauh mana aplikasi SIDUMAS memberikan efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat maupun Dinas PUPR dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data dapat dikatakan bahwa penggunaan aplikasi SIDUMAS oleh masyarakat maupun Dinas PUPR, memiliki dampak atau perubahan nyata yang dirasakan. Menurut Ni Luh Putu Murdianingsih, S.T selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas PUPR Kabupaten Badung

“ada dampak yang cukup baik dari adanya aplikasi ini, kami bisa merespon lebih cepat karena pengaduan dilakukan secara online. Kalau sebelum ada aplikasi mereka harus datang, bersurat dan waktunya lebih panjang”.

Merujuk pada pernyataan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh masyarakat I Putu Jana selaku yang menggunakan aplikasi SIDUMAS terkhususnya pengaduan ke bidang infrastruktur di Dinas PUPR Kabupaten Badung

“berdampak dan sangat membantu saya dalam melaporkan pengaduan dari online, dan tindak lanjutnya juga lebih cepat kalau sebelumnya pengaduan dari telepon, kelian dinas atau dari surat bisa saja diabaikan, tapi kalau dari aplikasi lebih transparan dan langsung ditanggapi”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa masyarakat dan Dinas PUPR memiliki kesama kemudahan dalam melakukan pengaduan, menanggapi pengaduan dapat dilakukan secara cepat, serta segala tindak lanjut pengaduan bersifat transparan dan fleksibel. Adapun perubahan nyata yang dirasakan sebelum menggunakan aplikasi SIDUMAS dimana masyarakat seringkali melakukan pengaduan melalui surat, telepon, datang langsung atau melalui sosial media. Dengan demikian tentu memerlukan proses yang panjang hingga pengaduan sampai pada Dinas

PUPR. Karena dengan adanya perubahan nyata yang dirasakan oleh kelompok sasaran atau masyarakat dapat dikatakan bahwa program tersebut dapat dikatakan efektif. Hal ini sejalan pendapat Sutirno untuk mengukur efektivitas program dapat dilihat dari adanya perubahan nyata, efek atau dampak dari kegiatan atau program yang dijalankan bagi masyarakat (Pertiwi et al., 2017).

4. Simpulan

Penggunaan aplikasi SIDUMAS dalam menanggapi pengaduan di Dinas PUPR Kabupaten Badung dapat dikatakan sudah efektif sesuai dengan indikator yang telah disiapkan. Namun terdapat beberapa permasalahan sehingga diperlukannya perbaikan dari aplikasi maupun monitoring dari Dinas PUPR. Masyarakat maupun dinas mampu memahami dengan baik manfaat dan cara pengoperasian aplikasi SIDUMAS. Adanya ketepatan sasaran, ketepatan waktu dan tercapainya tujuan dari Dinas PUPR dalam menanggapi pengaduan masyarakat melalui aplikasi SIDUMAS sesuai dengan standar penanganan pengaduan berkisar tiga hari hingga satu minggu. Dari segi infrastruktur yang diberikan oleh dinas kepada masyarakat dapat dikatakan sudah baik, namun perlu dilakukan pengecekan sebagai bentuk pemeliharaan infrastruktur sehingga meminimalisir kerusakan yang lebih besar. Adanya perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat maupun Dinas PUPR dalam menggunakan aplikasi SIDUMAS yaitu lebih cepat, mudah, fleksibel dan lebih transparan. Namun perlu dilakukan sebuah peningkatan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengenalkan aplikasi SIDUMAS, diperlukan sebuah perbaikan fitur dari aplikasi SIDUMAS untuk memudahkan masyarakat dalam menentukan dinas yang dituju sehingga meminimalisir kesalahan penyaringan pengaduan serta diperlukan konsistensi dalam menanggapi pengaduan baik yang menjadi ranah atau bukan menjadi ranah dari Dinas PUPR.

Daftar Pustaka

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- BaliViralNews. (2019). *Sidumas Badung Dapat Apresiasi dari Kemen-PAN RB*.
- Cahyani, N. P. K., & Putra, I. P. A. P. (2024). Governance And Digital Transformation: Analisis Ruang Kerja Virtual Melalui Perspektif E-Government Pada Pemerintahan Provinsi Bali. *Public Sphere Review*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.30649/psr.v3i1.123>
- Diskominfo. (2022). *SIDUMAS Ayo Gunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Milik Masyarakat Badung*.
- I Gede Putu Satria Pratama Dharma Surya. (2023). *EVALUASI KESUKSESAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN BADUNG (SIDUMAS) DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN*.
- I Made Gilang Wedha Pradnyana. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIDUMAS) DI KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI*.
- Inne Martanti Roslini Rahayu. (2015). KUALITAS PELAYANAN PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) DI KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Unesa*, 1–16.
- JDIH. (n.d.). *PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG*.
- Katon Mahendra, G., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0003>
- M.B. Miles, A. M. H. J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. Sage.
- Pertiwi, M., Nurcahyanto, H., Profesor, J., & Soedarto, H. (2017). *EFEKTIVITAS PROGRAM BPJS KESEHATAN DI KOTA SEMARANG (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol)*.
- Sitta Inka Putri Mamonto, I. R. N. K. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu). *Jurnal Governance*, 2(2088-28–15), 1–14.