

IMPLEMENTASI “LAPOR SLEMAN” DALAM MEWUJUDKAN VISI MISI KABUPATEN SLEMAN 2021-2026 SLEMAN SMART REGENCY

M.Reza Andrea Putra¹, Utami Nur²

¹Universitas Gadjah Mada, ²Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Korespondensi Penulis. E-mail: mrezaandrea Putra@mail.uqm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan aplikasi lapor di Kabupaten Sleman guna mewujudkan Sleman sebagai Smart Regency, jika konsep ini dilakukan secara maksimal maka pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data sekunder berupa buku, jurnal akademis, undang-undang, dan sumber yang berasal dari internet. Penelitian ini mengkaji aplikasi pengaduan, aspirasi, dan kritik terhadap pemerintah yang diberi nama E-Lapor dalam pelaksanaannya akses E-Lapor dapat digunakan dan dapat diunduh melalui ponsel android, iOS, dan diakses melalui web. Dalam kurun waktu dua tahun semua laporan sudah terselesaikan sekitar 85% yang artinya sudah sebagian besar masalah terpecahkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. Konsep pelayan publik yang di berikan secara online dan memudahkan pengguna merupakan salah satu konsep smart regency.

Kata kunci: Smart Regency, Smart City, Pelayanan Publik

Abstract

This research aims to determine the extent of the application of the report application in Sleman Regency in order to realize Sleman as a Smart Regency, if this concept is carried out optimally, public services can run effectively and efficiently. This research uses qualitative research methods using secondary data in the form of books, academic journals, laws, and sources from the internet. This research examines the application of complaints, aspirations, and criticism of the government named E-Lapor in its implementation E-Lapor access can be used and can be downloaded via android phones, iOS, and accessed via the web. Within two years all reports have been resolved around 85%, which means that most of the problems have been solved by the Sleman Regency Regional Government. The concept of public services provided online and making it easier for users is one of the smart regency concepts.

Key words: Smart Regency, Smart City, Public Service.

Article History:

Received : 2024-05-09

Revised : 2024-06-27

Accepted : 2024-06-30

PENDAHULUAN

Smart City merupakan suatu konsep yang memanfaatkan perkembangan teknologi, guna mewujudkan tingkat pelayanan masyarakat yang lebih baik bagi pemerintah setempat. Konsep kota cerdas (*smart city*) sendiri menjadi isu di kota-kota besar bahkan di seluruh dunia yang mana nantinya mendorong peran aktif dari masyarakat dalam mengelola kota dan nantinya menciptakan interaksi yang lebih dinamis dan erat antar warga (PSPPR UGM, 2016). Konsep *Smart City* sendiri sudah menggema di Indonesia dalam waktu beberapa tahun terakhir ini. Di Indonesia, penerapan konsep *smart city* sudah di implementasikan di beberapa kota besar seperti Surabaya, Semarang, Jakarta, dan Bandung.

Era globalisasi dan digitalisasi sekarang ini membutuhkan pelayanan informasi yang akurat dan tentunya tepat, sebab masyarakat masa kini adalah masyarakat yang memerlukan informasi. Jarak antara ruang dan waktu tidak menjadi penghalang guna mendapatkan sebuah informasi yang diperlukan, oleh karenanya diperlukan *Smart City* di berbagai wilayah Indonesia. Dalam perwujudan *smart city* sendiri, diperlukan suatu konsep perencanaan dan komitmen yang sungguh-sungguh. Adapun konsep *smart city* menurut Boyd Cohen sebagai berikut:

Gambar 1. Dimensi Smart City oleh (Boyd Cohen, 2014)



Boyd Cohen membagi konsep *smart city* menjadi 6 dimensi yang meliputi;

1. *Smart economy*,
2. *Smart Mobility*,
3. *Smart environment*,
4. *Smart people*,
5. *Smart living*,
6. *Smart governance*.

Implementasi dari kebijakan *Smart City* sendiri, lahir dari amanat Undang-Undang No 25 tahun 2004 (JDIH, 2004) tentang perencanaan pembangunan nasional guna merencanakan daerah dengan perencanaan yang cerdas. Salah satu keberhasilan implementasi dari kebijakan tersebut adalah penerapan *smart city* di Kota Bandung yang mana dilaksanakan melalui peraturan keputusan Walikota Bandung Nomor 130/Kep.860-Bappeda/2014 terkait dewan pengembangan bandung kota cerdas. Di Sleman, penerapan terkait konsep *smart city* sudah memiliki beberapa pelayanan pengaduan salah satunya adalah sistem aplikasi *E-Lapor*.

Aplikasi *E-Lapor* Sleman sendiri dibangun untuk mendukung visi-misi pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2021-2026 yang mana dalam visi disebutkan bahwa "Terwujudnya Sleman sebagai rumah bersama yang cerdas, sejahtera, berdaya saing, menghargai perbedaan dan memiliki jiwa gotong royong". Lebih lanjut dalam kata "cerdas" memiliki makna bahwa: "Pemerintah dan masyarakatnya dapat memecahkan setiap masalah yang timbul dengan mengoptimalkan segala sumber daya yang dimiliki dan mampu dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya untuk digunakan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan, yang meliputi 6 elemen yaitu: *Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Society, Smart Living, Smart Environment*.(Pemerintah Kabupaten Sleman, 2021)"

Pengembangan konsep *Smart City* di Kabupaten Sleman sudah dilaksanakan dari tahun 2016 dengan menuangkannya ke konsep *Smart Regency*. Hal ini merupakan suatu konsep yang hampir sama dengan *smart city*, tetapi *smart regency* terletak di kabupaten dimana dalam proses pengembangan dan pengelolaan sumber daya baik itu SDM maupun SDA, dilakukan secara efektif dan efisien sehingga bisa memaksimalkan dalam pelayanan publik. Menurut (Winardi, 2017), di Sleman sudah terdapat konsep *smart regency* yang mana mempunyai beberapa kemampuan pada pengelolaan pemerintahan yang meliputi :

1. *Sinergitas Layanan*, kondisi di mana terjadinya integrasi data yang mana terjadinya keterpaduan layanan yang menjangkau lintas unit kerja sehingga tercapainya efisiensi proses layanan.
2. *Visualisasi Spasial*, aktivitas pelayanan pemerintahan selalu memiliki perspektif spasial, objek administrasi layanan yang juga memiliki atribut spasial.

3. *Quick Response*, dalam hal ini merespons langsung respon atau keluhan masyarakat baik itu berupa penanganan kegawatdaruratan atau informasi seperti tanggapan terhadap permasalahan sosial dan lain-lain
4. *Structured & Unstructured Decision Making*, data yang telah diintegrasikan dapat digunakan sebagai proses pengambilan keputusan secara terstruktur maupun tidak terstruktur.
5. *Predictive Analytics*, kapabilitas di mana analisa data yang lebih tinggi dengan kemampuan melakukan prediksi berdasarkan data lampau.

Penerapan kota pintar atau *smart city* sendiri di Yogyakarta khususnya di Kabupaten Sleman dan di wilayah Indonesia bukan tanpa hambatan dan kelemahan. Kabupaten Sleman tumbuh menjadi wilayah padat penduduk dan mulai menjadi perkotaan dan memiliki tantangan dalam pembangunan. Oleh karenanya untuk mewujudkan *Smart City* maupun *Smart Regency* adalah sebuah keharusan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. Pelayanan pengaduan seperti E-Lapor ini dibentuk agar masyarakat dapat berpartisipasi dan memperbaiki pelayanan publik serta pembangunan di daerah.

Pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan barang atau jasa publik yang di mana proses pelaksanaannya dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan publik sendiri merupakan pemberian pelayanan keperluan dari masyarakat atau organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan guna memberi kepuasan kepada penerima layanan. Menurut (Purwanto et al., 2016) sendiri, terdapat 3 unsur penting dalam konsep pelayanan publik; *unsur pertama*, organisasi penyelenggara pelayanan publik. *Unsur kedua*, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. *Unsur ketiga*, kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan.

Penelitian ini membahas untuk mendeskripsikan terkait upaya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman terkait sistem layanan aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan di Kabupaten Sleman. Selain itu peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana implementasi aplikasi "Lapor Sleman" dalam mewujudkan Visi Misi Kabupaten Sleman 2021-2026.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan barang atau jasa publik yang dimana proses pelaksanaannya dilakukan oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang no 25 Tahun 2009 (JDih, 2009), pelayanan publik sendiri merupakan suatu kegiatan atau rangkaian dari kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut (Purwanto et al., 2016) pelayanan publik sendiri merupakan pemberian pelayanan keperluan dari masyarakat atau organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan guna memberi kepuasan kepada penerima layanan. menurut (Purwanto et al., 2016) sendiri, terdapat 3 unsur penting dalam konsep pelayanan publik yang meliputi ; *unsur pertama*, organisasi penyelenggara pelayanan publik. *Unsur kedua*, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. *Unsur ketiga*, kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan.

(Andriani & Setyowati, 2016) dalam penelitiannya yang berjudul, *pengembangan e-government di pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)* menyebutkan bahwa dalam melakukan pelayanan publik perkembangan pemerintahan elektronik yang semakin marak dalam tata kelola pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan smart city. Konsep smart city memiliki enam indikator, yaitu *smart governance, smart economy, smart live, smart living, smart people, dan smart mobility*. (Dewi et al., 2021) dalam penelitiannya yang berjudul *Applying Lapor Sleman to Increase Public Participation* menyebutkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi pengelolaan birokrasi harus terdapat beberapa aspek yang meliputi partisipasi politik, layanan untuk warga dan fungsi administrasi. Sedangkan menurut (Faidat & Khozin, 2018) yang berjudul *analisa strategi pengembangan kota pintar (Smart City) studi kasus kota yogyakarta* menyebutkan bahwa pengembangan *smart city* di yogyakarta sendiri, dilakukan

guna melanjutkan dan memanfaatkan apa yang telah dilakukan oleh pemerintah kota Yogyakarta khususnya dalam penggunaan TIK.

Smart Regency

Smart Regency adalah suatu konsep yang hampir sama dengan *smart city*, tetapi *smart regency* terletak di kabupaten dimana dalam proses pengembangan dan pengelolaan sumber daya (baik itu manusia, dan alam), dilakukan secara efektif dan efisien sehingga bisa memaksimalkan dalam pelayanan publik. Menurut (Winardi, 2017), di Sleman sudah terdapat konsep *smart regency* yang mana mempunyai beberapa kemampuan pada pengelolaan pemerintahan yang meliputi ;

1. *Sinergitas Layanan*, kondisi dimana terjadinya integrasi data yang mana terjadinya keterpaduan layanan yang menjangkau lintas unit kerja sehingga tercapainya efisiensi proses layanan.
2. *Visualisasi Spasial*, aktifitas pelayanan pemerintahan selalu memiliki perspektif spasial, objek administrasi layanan yang juga memiliki atribut spasial.
3. *Quick Response*, dalam hal ini merespon langsung respon atau keluhan masyarakat baik itu berupa penanganan kegawatdaruratan atau informasi seperti tanggapan terhadap permasalahan sosial dan lain-lain
4. *Structured & Unstructured Decision Making*, data yang telah diintegrasikan dapat digunakan sebagai proses pengambilan keputusan secara terstruktur maupun tidak terstruktur.
5. *Predictive Analytics*, kapabilitas dimana analisa data yang lebih tinggi dengan kemampuan melakukan prediksi berdasarkan data lampau.

Menurut (Winardi, 2017), terdapat beberapa indikator-indikator penting dalam melakukan penerapan teknologi *Smart Regency* pada pengelolaan pemerintahan yang meliputi ;

- a) *Smart Government*, indikator ini berguna untuk terciptanya *Smart City* dengan adanya instansi baik itu kantor atau ruang kerja, sehingga dapat memaksimalkan adanya layanan TIK.
- b) *Smart Public Services*, indikator ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam menikmati layanan publik baik itu *e-survey*, *citizen-apps*, maupun *e-complain*.
- c) *Smart Health*, layanan yang berguna untuk *men-drive* perilaku masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya dapat dilakukan secara *online* dan tidak perlu mengantri lama.
- d) *Smart Education*, layanan yang bersifat online di bidang pendidikan yang meliputi *e-Learning*, layanan penelitian dan bantuan beasiswa.
- e) *Smart Tourism*, layanan ini merupakan layanan pintar dari masyarakat sleman yang sangat berguna bagi wisatawan baik luar maupun lokal. Dengan menunjukkan konten yang informatif dengan disajikan dalam bentuk data daftar kuliner dan daftar tempat wisata di sleman dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data sekunder berupa buku, jurnal akademis, tesis, undang-undang, sumber yang berasal dari internet disertai dengan peneliti terdahulu dengan data-data yang relevan untuk dikaji. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang di mana berusaha untuk mencari sumber-sumber baik mengumpulkan data-data, menginterpretasikan informasi yang di mana diperoleh dengan sumber data yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif menurut (Litchman : 2013 dalam Suwarsono, 2016), adalah

"Qualitative research is a general term. It is a way of knowing in which a researcher gathers, organizes, and interprets information obtained from humans using his or her eyes and ears as filters. It often involves in-depth interviews and/or observations of humans in natural, online, or social settings. It can be contrasted with quantitative research, which relies heavily on hypothesis testing, cause and effect, and statistical analyses." Dengan menggunakan pendekatan ini, bertujuan untuk menjelaskan suatu topik agar dapat di kaji lebih dalam dan memiliki ketajaman analisa. Selanjutnya, peneliti akan menyajikan data yang telah diperoleh baik itu dari jurnal akademis, buku, dan sumber lainnya yang berasal dari internet yang sudah di kaji lebih dalam yang sesuai dengan fokus penelitian. Kemudian, akan diuraikan dengan jelas berbentuk teks naratif, bagan, gambar, dan lainnya. Lebih lanjut peneliti akan

memfokuskan pada penggunaan aplikasi Lapor Sleman kemudian peneliti akan menyimpulkan apakah implementasinya sudah baik atau tidak.

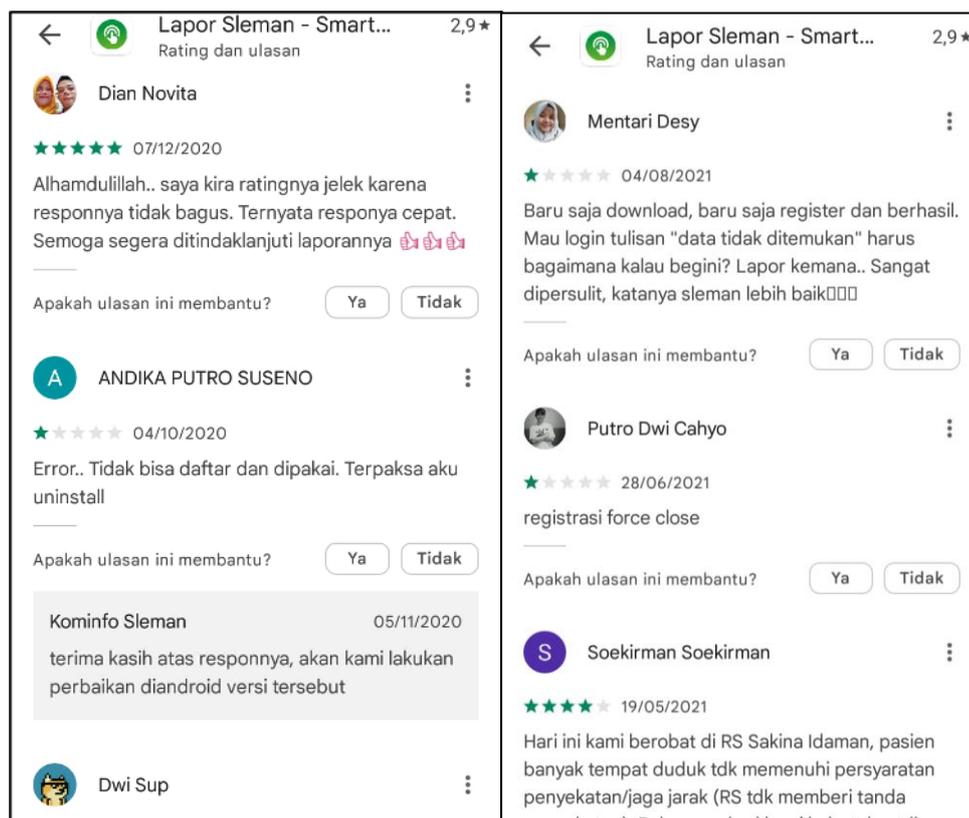
HASIL DAN PEMBAHASAN

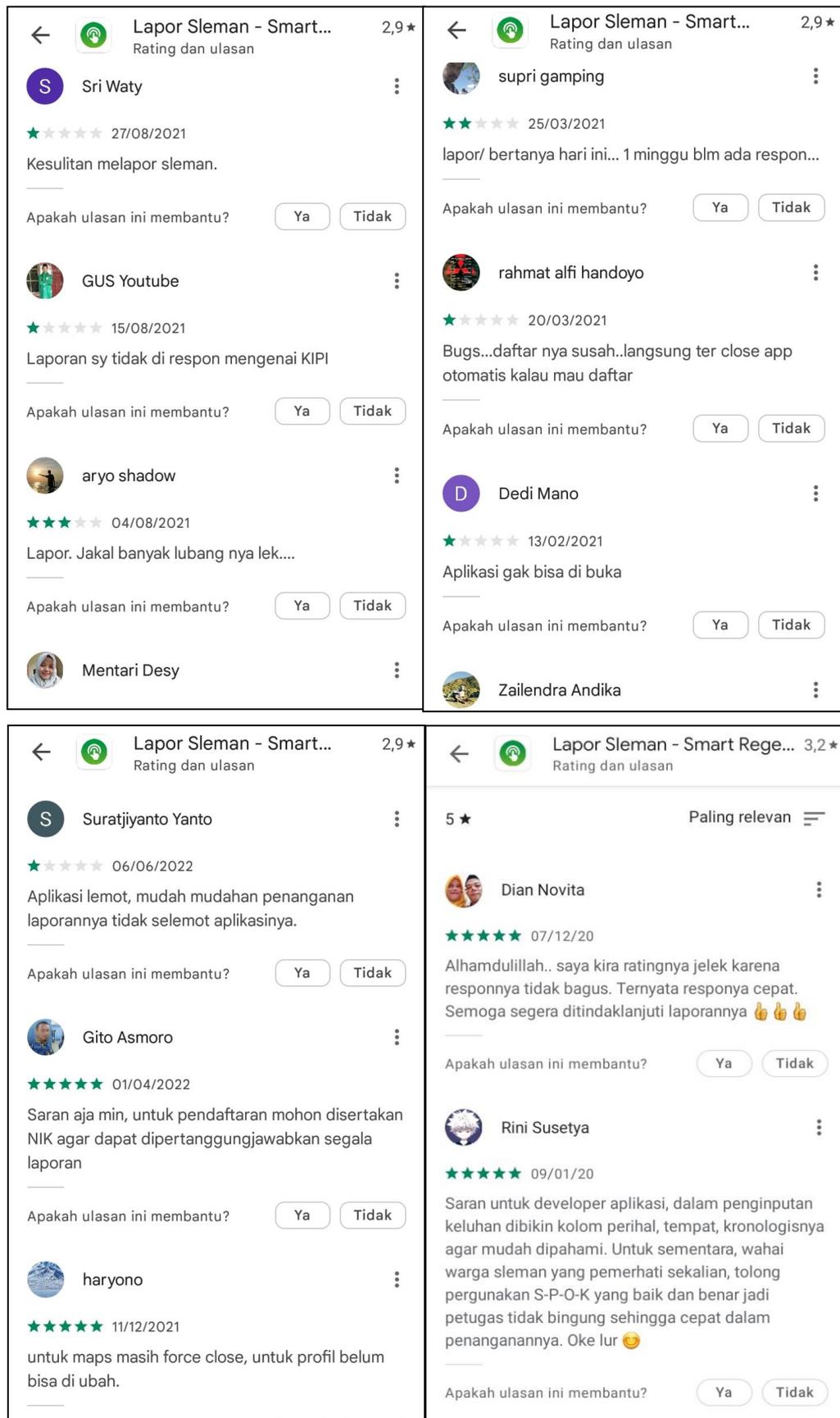
Implementasi Lapor Sleman guna mewujudkan *Smart Regency*

Aplikasi E-lapor Sleman merupakan sebuah penyampaian aduan, aspirasi, kritik maupun saran secara online dari masyarakat ke pemerintah Kabupaten Sleman. Penerapan aplikasi ini dinilai sebagai upaya pengembangan dalam hal aduan melalui digitalisasi dan memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya melalui aplikasi maupun *website*. Pengembangan aplikasi E-Lapor menjadi efektif dan efisien sebab semua laporan terhubung ke instansi yang bersangkutan. Selain itu aplikasi ini mempermudah masyarakat maupun pemerintah sebab semua aduan bisa di tangani secara *real time* dan bisa di tangani secara cepat. Terdapat beberapa upaya Dinas Komunikasi dan Informasi dalam penerapan E-Lapor Sleman dalam mewujudkan *Sleman Smart Regency*, bisa dilihat dari beberapa indikator yang meliputi ;

1. Akses Aplikasi E-Lapor Sleman

Aplikasi yang di jalankan di android dan iOS di luncurkan untuk mempermudah akses *E-Lapor Sleman* melalui ponsel. Dengan adanya aplikasi ini, pengguna bisa memberikan laporan dalam bentuk aspirasi, saran, kritik, dan pendapat kepada pemerintah daerah. Pada pelaksanaannya menurut pengguna sangat beragam, mulai dari bintang lima sampai bintang satu. Berikut ulasannya:





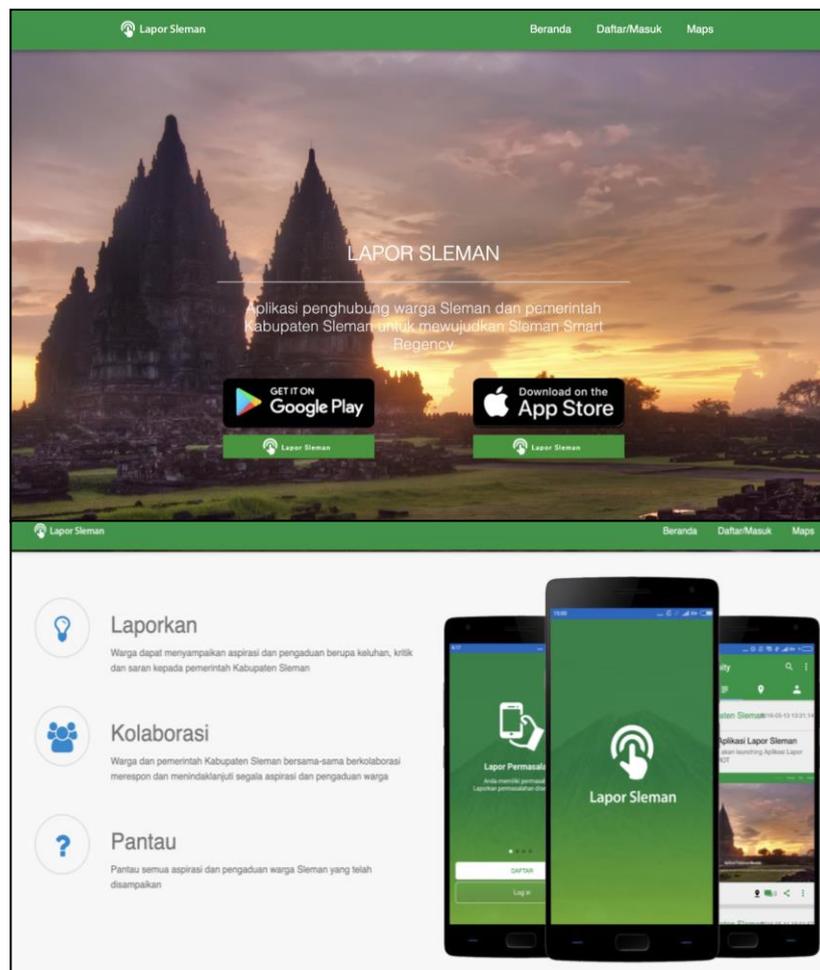
Gambar 1. Rating dan Ulasan Aplikasi Lapor Sleman, (Sumber Google Play Store,2023)

Jika dilihat dari Gambar 1 bisa diidentifikasi bahwa para pengguna mengapresiasi kinerja Pemerintah Kabupaten Sleman dengan diluncurkannya aplikasi tetapi dari pengimplementasian *aplikasi E-Lapor* sendiri juga terdapat beberapa keluhan para pengguna baik itu seperti aplikasi banyak *bug*, aplikasi *ngelag*, maupun kurang akuratnya lokasi. Menurut rating dan ulasan aplikasi ini yang terbanyak adalah konotasi negatif, oleh karenanya pada Playstore mendapatkan rating cukup buruk dengan 2.9/5.0. Namun semua itu perlahan mulai dibenahi dengan *update* aplikasi secara berkala guna menangani permasalahan yang dikeluhkan penggunanya.

2. Akses Lapor Sleman melalui Web

Selain melalui aplikasi berbasis android dan iOS, akses Lapor Sleman juga bisa melalui *website* resmi untuk membuat aduan secara *real time* melalui "*lapor.slemankab.go.id*". Layanan web Lapor Sleman sebagai bagian dari implementasi *Sleman Smart Regency*. *Website* Lapor Sleman ini untuk memberikan bantuan bagi pemerintah kabupaten Sleman untuk berkolaborasi dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang ada di Kabupaten Sleman. Selain itu, warga juga diberikan kemudahan dalam meminta dan memperoleh informasi serta klarifikasi dari pemerintah yang cepat dan tanggap. Selain memudahkan warga, pemerintah kabupaten Sleman juga dapat memfasilitasi penyelesaian yang ada di warga sehingga dapat dengan cepat melakukan perencanaan dan perbaikan di lapangan. Berikut tampilan *website* Lapor Sleman:

Gambar 2. Tampilan Awal *Website* Lapor Sleman



Didalamnya berbagai aduan dari warga selalu beragam terkait permasalahan lingkungan, infrastruktur, dan berbagai permasalahan yang tidak dapat ditangani oleh tokoh masyarakat setempat. Selain itu Lapor Sleman juga berkoordinasi dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah sehingga seluruh aduan bisa dikomunikasikan antara Dinas

yang terkait, berikut beberapa aduan dari masyarakat yang ditanggapi oleh pihak Pemerintah Daerah:

Gambar 3. Aduan Warga Melalui Website Lapor Sleman

The image shows two screenshots of the Lapor Sleman website interface. Each screenshot displays a citizen's report (Surat Warga) and a response (Komentar) from the government.

Top Screenshot:

- User:** D (2023-03-20 13:38:23)
- Surat Warga:** Laporan ketidaknyamanan. Selamat siang, saya mau melaporkan Warmindo (Warmiddo Murah Dewe/Alas Kopi) beralamat Jalan Jetis Baru, Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Utara Jogja bay/Stadion Maguwoharjo, sebelah Perum Candi Indah. Karena sudah dari pandemi selalu berisik mengganggu kenyamanan tetangga. Tidak hanya mengganggu dengan musik. Tapi juga menampung anak-anak sekolah yang berisik ngomong kasar dan geber motor suaranya berisik sekali. Disini yang tinggal ada anak-anak kecil juga. Bahaya banget ada motor geber² dan atraksi seenaknya. Lapor keperangkat desa kok kesannya juga seperti tidak peduli. Yang punya ditegur juga tidak peduli. Heran saya. Jadi sangat tidak nyaman tinggal disini. Sudah tidak bisa ditoleransi lagi. Mohon bantuannya ditindaklanjuti. Terimakasih banyak.
- Komentar:**
 - Noname:** Salam hangat Slemanis. Menindaklanjuti laporan Sdr, Satuan Polisi Pamong Praja bidang Trantib langsung berkoordinasi dengan Kajawatkam Kapanewon Ngemplak dan petugas gabungan langsung mendatangi lokasi usaha yang diadukan dan petugas memberikan teguran serta pembinaan Maturnuwun atas partisipasi panjenengan untuk membantu mewujudkan Kabupaten Sleman yang lebih baik #LaporSleman
 - D:** Tolong untuk didatangi lagi warungnya, pengunjungnya malam berisik sekali ngomong sambil teriak2. Heran saya sama yang punya/jaga warung kok tidak bisa menegur para pengunjungnya yang berisik.
- Buttons:** Add Komentar

Bottom Screenshot:

- User:** Ivan (2023-03-03 21:00:59)
- Surat Warga:** Selamat pagi, saya menyarankan untuk lampu lalu lintas jalan persatuan/kaliurang simpang ugm sardjito diaktifkan kembali dan diberi tombol menyebrang untuk sarana penyebrangan pejalan kaki saja (seperti yang di maliboro) karena banyak sekali warga dan akademisi universitas yang menyebrang, Terimakasih semoga terealisasikan. Saya sudah lapor ke pemprov, tetapi kata mereka jl persatuan/kaliurang di daerah itu kewenangan Pemkab Sleman
- Komentar:**
 - Noname:** Salam hangat Slemanis. Berkenaan dengan laporan / informasi yang di sampaikan melalui media Lapor Sleman kami dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman berikut dapat kami sampaikan: 1. Kami dari Tim Manajemen Rekayasa Lalu Lintas akan melakukan Tinjauan Lokasi ke Jalan Persatuan. 2. Selanjutnya untuk penambahan Rambu Pelikan di Jalan Persatuan akan kami usulkan ke Anggaran di Tahun Selanjutnya. Maturnuwun atas partisipasi panjenengan untuk membantu mewujudkan Kabupaten Sleman yang lebih baik #LaporSleman
- Buttons:** Add Komentar



Suranto 2023-02-27 22:06:26

Surat Warga

Dengan adanya jalan penghubung antar kampung yg rusak di wilayah kami, jalan sangat membahayakan bagi pengguna jalan, Jalan antara rajek Ngemplak ke dusun Jetis tirtoadi mlati Dari pemerintah desa tirtoadi udah lama tidak ada tindakan perbaikan padahal udah lama rusak berlubang, mohon sekiranya untuk di perhatikan untuk jalan yg berlubang.. Trimakasih

Komentar :

Noname

Salam hangat Slemanis. Laporan telah di lakukan pengecekan status jalan, pengecekan lokasi dan kepemilikan aset. Sebelumnya perlu di ketahui Slemanis, Status Jalan dibagi menjadi beberapa, antara lain: Jalan Nasional, Jalan Provinsi, Jalan Kabupaten, Jalan Desa dan Jalan Lingkungan. yang menjadi wewenang Dinas PUPKP Kab. Sleman merupakan Jalan Kabupaten. Jalan yang dilaporkan Slemanis setelah dilakukan pengecekan status jalan merupakan Jalan Desa. Oleh sebab itu, laporan akan kami teruskan kepada pihak terkait agar dapat dilakukan penanganan. Maturnuwun atas partisipasi panjenengan untuk membantu mewujudkan Kabupaten Sleman yg lebih baik🙏



Ganang Purwanto 2023-02-28 15:50:21

Surat Warga

selamat sore bapak.. mohon ijin untuk melaporkan bahwa sudah banyak lubang di sepanjang blotan wedomartani, dan kemarin pagi juga sudah memakan korban ibu guru terjatuh akibat menghindari lubang tersebut, mohon sekiranya untuk segera ditindak lanjuti (Menambal lubang-lubang tersebut) terima kasih

Komentar :

Noname

Salam hangat Slemanis, terima kasih atas laporannya. Laporan Sdr kami teruskan ke Dinas PUPKP agar segera ditindaklanjuti. Maturnuwun atas partisipasi panjenengan untuk membantu mewujudkan Kabupaten Sleman yang lebih baik #LaporSleman

Add Komentar



Suranto 2023-02-27 22:06:26

Surat Warga

Dengan adanya jalan penghubung antar kampung yg rusak di wilayah kami, jalan sangat membahayakan bagi pengguna jalan, Jalan antara rajek Ngemplak ke dusun Jetis tirtoadi mlati Dari pemerintah desa tirtoadi udah lama tidak ada tindakan perbaikan padahal udah lama rusak berlubang, mohon sekiranya untuk di perhatikan untuk jalan yg berlubang.. Trimakasih

Komentar :

Noname

Salam hangat Slemanis. Laporan telah di lakukan pengecekan status jalan, pengecekan lokasi dan kepemilikan aset. Sebelumnya perlu di ketahui Slemanis, Status Jalan dibagi menjadi beberapa, antara lain: Jalan Nasional, Jalan Provinsi, Jalan Kabupaten, Jalan Desa dan Jalan Lingkungan. yang menjadi wewenang Dinas PUPKP Kab. Sleman merupakan Jalan Kabupaten.

Jika dilihat dari berbagai keluhan kesah warga diseputaran Sleman in aduan warga kepada pemerintah daerah adalah proses di mana warga mengungkapkan keluhan, masalah, atau permintaan kepada pemerintah daerah mereka terkait berbagai isu. Aduan semacam itu dapat berkaitan dengan infrastruktur, layanan publik, lingkungan, keamanan, kesehatan,

pendidikan, atau masalah lainnya yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari warga. Melalui layanan pengaduan Lapor Sleman ini maka masyarakat bisa menyampaikan keluh kesahnya dengan memberikan rincian lengkap terkait permasalahan yang dihadapi. Setelah menerima aduan, pemerintah Sleman biasanya melakukan evaluasi dan menanggapi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada. Selain itu melakukan investigasi lebih lanjut, berkomunikasi dengan pihak-pihak OPD terkait ataupun mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diadukan.

3. Pencapaian Program Lapor Sleman

Dilihat dari fasilitas yang diberikan pemerintah Sleman, pencapaian Program *E-Lapor Sleman* sebagai aplikasi dapat di unduh di *Google Play Store* dan *App Store*. Sehingga, mempermudah masyarakat mengakses melalui ponsel mereka dan selain itu juga bisa di akses melalui *website* E-Lapor Pada laman "lapor.slemankab.go.id". Masyarakat diberikan kebebasan dalam pengaduan, bertanya, dan memberikan masukan atau aspirasinya. Pemanfaatan dari aplikasi *E-Lapor Sleman* dapat dilakukan dari seluruh masyarakat pengguna tanpa melihat lokasi, namun laporan yang ditanggapi dan ditindaklanjuti adalah kasus laporan mengenai Kabupaten Sleman baik dari pelayanan dan pembangunan daerahnya. Terhitung bahwa pencapaian aplikasi *E-Lapor Sleman* dalam jangka 2 tahun terhitung sejak 01 Januari 2019 sampai dengan 01 Januari 2021 terdapat 1.051 aduan yang sudah di konfirmasi dan diselesaikan laporannya atau permasalahannya dan terdapat 148 aduan yang masih di proses. Data menunjukkan laporan yang sudah terselesaikan sudah mencapai sekitar 85% lebih data atau laporan yang selesai dan 15% data atau laporan yang belum terselesaikan.

Tabel 1. Aduan Lapor Sleman

No.	Kategori	Status
1.	Perpanjangan SIM	Terselesaikan
2.	Infrastruktur	Terselesaikan
3.	Batasan Aplikasi Lapor Sleman	Terselesaikan
4.	KTP dan Kartu Keluarga	Terselesaikan
5.	Populasi Hewan	Terselesaikan
6.	Pemalakan/Pungli	Terselesaikan

Sumber : SlemanKab.go.id (Sleman Kabupaten, 2021)

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar laporan sudah di atasi permasalahannya, yang dimana merupakan langkah maju yang di lakukan demi terciptanya Sleman *Smart Regency*. Hal ini, menunjukkan bahwa dalam pengimplementasian aplikasi *E-Lapor Sleman* sendiri sudah mempermudah bagi masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang terdapat di Sleman. Oleh karenanya, penting bagi masyarakat untuk menghubungi pemerintah daerah khususnya yang berada di Sleman menggunakan saluran resmi seperti melalui Aplikasi dan Website yang disediakan untuk mendapatkan informasi terperinci tentang cara mengajukan aduan dan apa yang diharapkan setelahnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Menciptakan kabupaten cerdas/*smart regency* di Kabupaten Sleman, diperlukan kesamaan paradigma dengan konsep *smart city*. Dengan adanya konsep *smart regency* ini, dapat memberikan konsep dari pelayanan publik. Diketahui bahwasanya beberapa konsep-konsep *smart city*, merupakan konsep yang sangat masih baru di Indonesia dalam kajian tata kelola ruang di daerah maupun pusat. Saat ini, pelayanan aplikasi *E-Lapor Sleman* yang berada di Sleman memuat fitur-fitur yang sudah dikembangkan baik itu tentang pelayanan pendidikan, kesehatan, maupun layanan aduan, sudah ada menjadi satu di dalam pengimplementasian aplikasi tersebut. Namun melihat ulasan negatif yang dikeluhkan oleh pengguna di *Play Store*, seharusnya pihak pengembang aplikasi ataupun pihak Pemda Sleman segera merespons ulasan negatif dengan cepat dan sopan. Jika mungkin, berikan solusi atau bantuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh pengguna. Menunjukkan respons dan perhatian terhadap masalah dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Selain itu ulasan negatif sebagai kesempatan untuk memperbaiki kekurangan atau masalah dalam aplikasi.

Evaluasi dengan cermat masalah yang diungkapkan dalam ulasan dan gunakan informasi tersebut untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas aplikasi. Terakhir Rilis pembaruan dengan perbaikan dan fitur baru untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Reference

Buku

Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). "Pelayanan publik " Modul Pelatihan Dasar Kader PNS. In *Modul Pelayanan Publik*. <http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>

Jurnal

Andriani, P. N., & Setyowati, E. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(1), 58–67.

Dewi, N. S., Darumurti, A., Purnomo, E. P., Street, B., District, K., Regency, B., Istimewa, D., & Kunci, K. (2021). Applying Lapor Sleman to Increase Public Participation. *Jurnal Aristo (Social, Polific, Humaniora)*, 09(2), 188–202.

Faidat, N., & Khozin, M. (2018). Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City): Studi Kasus Kota Yogyakarta. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.24905/jip.3.2.2018.171-180>

PSPPR UGM. (2016). Road Map Kota Yogyakarta Menuju Smart City. *Jurnal Online Universitas Gadjah Mada*, 1, 1–27.

Rachmawati, R. (2018). PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR SLEMAN SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN DI KABUPATEN SLEMAN. *Jurnal Bumi Indonesia*, 7(1), 1–11. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>

Suwarsono, S. (2016). Pengantar Penelitian Kualitatif. *PENGANTAR PENELITIAN KUALITATIF*, 1–8.

Winardi, S. (2017). Konsep Pengembangan Kabupaten yang Cerdas (Studi Kasus: Kabupaten Sleman, Yogyakarta). *Respati*, XII, 100–110. <http://jti.respati.ac.id/index.php/jurnaljti/article/download/105/96>

Data Internet

BOYD COHEN. (2014, November 20). *The Smartest Cities In The World 2015: Methodology*. <https://www.fastcompany.com/3038818/the-smartest-cities-in-the-world-2015-methodology>

Sleman Kabupaten. (2021, January 8). *Laporan KPI per SKPD*. https://lapor.slemankab.go.id/tabel_kpi?TglAwal=2020-01-01&TglAkhir=2021-01-01&id_skpd=14&status=TERSELESAIKAN

Peraturan Perundang-undangan

UU no 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 1 (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden, Republik Indonesia 32 (2004). http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU_NO_39_TAHUN_1999_HAM_0.pdf