

OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PEMERINTAH KOTA BINJAI MENGGUNAKAN EGOVERNMENT BERBASIS DATA KEPENDUDUKAN

Muhammad Idaham¹, Ahmad Ilham², Heru Pranoto³

^{1,2} Pemerintah Kota Binjai

Jalan Jenderal Sudirman No.6, Kartini, Binjai Kota, Binjai

binjaismartcity@gmail.com

³ Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia

Program Studi Teknik Elektronika

Jalan Almamater No. 1

heru.pranoto@polmed.ac.id

***Abstrak**—Berbagai bentuk layanan pengaduan yang telah diimplementasi oleh banyak pemerintah kota, kabupaten, provinsi ataupun pemerintah pusat. Layanan pengaduan tersebut berbentuk layanan pengaduan langsung, call center, sms center, aplikasi berbasis web dan layanan berbasis mobile. Bentuk layanan tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan dan masih perlu adanya pengoptimalan penggunaan agar layanan tersebut meningkat efektivitas dan efisiensinya terhadap penanganan pengaduan masyarakat. Pada tulisan ini memaparkan optimalisasi penggunaan egovernment yang terinterasi dengan data kependudukan dengan perancangan aplikasi, uji coba aplikasi pada lingkup kecil, perumusan optimalisasi dan kajian dari hasil penerapan aplikasi pada masyarakat kota binjai.*

Keywords—eGovernment, SmartCity, Mobile Apps, Data Integrasi

I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah sangat rentan dengan kritikan dan masukan dari masyarakat kota. Ketidakpuasan masyarakat dengan pelayanan pemerintah terhadap layanan-layanan yang diselenggarakan menjadi pemicu dibutuhkannya media yang baik untuk dapat berkomunikasi dengan penyelenggara layanan. Disisi lain penyelenggara layanan juga membutuhkan umpan balik (*feedback*) untuk dapat mengukur kinerja layanan yang diselenggarakan.

Tindaklanjut dari laporan juga sering kali menjadi permasalahan dari system pelaporan. Hal ini disebabkan data pelapor terkadang tidak akurat sehingga akan sulit untuk menindaklanjutinya.

Kota Binjai sebagaimana kota-kota di Indonesia memiliki berbagai masalah komunikasi antara warga dengan pemerintah kota. Seringkali masyarakat mengeluhkan pelayanan pemerintah dengan masyarakat yang kurang memuaskan kepada orang yang tidak tepat ataupun melalui laman media social yang tidak mempunyai solusi atas permasalahan yang mereka adukan. Permasalahan yang

diadukan tersebut tidak mendapat respon atau tidak lanjut dari pemerintah kota dikarenakan tidak sampai informasi ke Organisasi Pemerintah Daerah (OPD).

Berbagai solusi untuk peningkatan layanan pengaduan ini telah di upayakan, pengaduan Call Center pernah menjadi program pemerintah pusat melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia dengan layanan 112 dan beberapa kota di Indonesia seperti Kota Surabaya [1] telah diterapkan. Pengaduan menggunakan media Website juga telah dilakukan oleh Kota Bekasi [2], Pengaduan dengan menggunakan media social dan SMS Gateway telah dilakukan oleh Salah satu Lembaga perlindungan konsumen yaitu Komisi Nasional Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha (KPKPU) [3]. Sistem pengaduan yang berbasis *Mobile Apps* juga telah dilakukan oleh kementerian Pemberdayaan Aparatur Negera dengan Aplikasi LAPOR. Sistem pelayanan tersebut menggunakan data isian dari pelapor dan belum terintegrasi dengan Data kependudukan.

Banyaknya aduan yang tidak mudah untuk ditindaklanjuti disebabkan alamat pelapor dan identitas yang dimasukkan tidak akurat, kemudian penyalagunaan aplikasi oleh oknum menyebabkan banyaknya laporan palsu setelah diverifikasi oleh tim tindak lanjut laporan.

II. TINJAUAN *LITERATURE*

Berbagai penelitian dan implementasi tentang perancangan sistem pelayanan pelaporan telah dilakukan. Penggunaan Mobile Applications untuk media pelaporan juga telah dilakukan. Leo G. Anthopoulos pada paparannya tentang “*Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services*” membahas Peringkat kolaboratif dapat berhasil dalam pengembangan pelayanan satu atap yang nyata pada e-Government, sementara di sisi lain juga dapat mendorong warga negara dan pegawai negeri untuk berpartisipasi di era e-Government [5].

Penggunaan e-Government sebagai media untuk meningkatkan pelayanan public juga di bahas oleh Shirley- Ann Hazlett pada artikel “E- government: the realities of using IT to transform the public sector”. Dikatakan pada tulisan tersebut bagaimana e-government digunakan dalam penyampaian dan peningkatan layanan publik di Inggris, dan masalah aktual dan potensial yang ada dalam hal ini. Meskipun ada contoh penggunaan yang sangat kreatif dari e-Government di layanan public tetapi ada juga banyak kegagalan yang terjadi [6].

Rodrigo Sandoval-Almazan pada artikel “Open Government 2.0: Citizen Empowerment through Open Data, Web and Mobile Apps”. Dikatakan untuk penggunaan Mobile Apps untuk e-Government masih sangat rendah dibandingkan dengan aplikasi berbasis web [7]. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1. berikut:

Table 1. Mobile Apps dan Website Apps pada e-Government [7].

No	Negara	Mobile Apps	Web Based Apps
1	Inggris	103	1751
2	Amerika Serikat	153	1011
3	Canada	NA	NA
4	Australia	25	55
5	Singapura	62	NA
6	Korea	6500	NA
7	Swedia	1	NA
8	Indonesia	NA	NA

Pada implementasi kota Binjai harus dilihat kebutuhan kota yang Secara administratif Pemerintah Kota Binjai terdiri dari 5 (lima) Kecamatan dan 37 (tiga puluh tujuh) Kelurahan. Dari 5 Kecamatan yang ada di Kota Binjai Kecamatan Binjai Selatan memiliki wilayah yang paling luas sebesar 29.96 Km², sedangkan Kecamatan Binjai Kota memiliki luas wilayah terkecil dengan luas sebesar 4.12 Km², dan Total Luas 90.23Km². Berdasarkan hasil olahan proyeksi data dasar hasil pendataan penduduk, jumlah penduduk Kota Binjai Tahun 2015 berjumlah 264.687 jiwa, yang terdiri dari 132.197 jiwa penduduk laki-laki dan 132.490 jiwa penduduk perempuan.[8].

Komitmen Pemerintah Kota Binjai ditunjukkan dengan Visi Pembangunan Kota Binjai Tahun 2016 – 2021 " Terwujudnya Kota Cerdas Yang Layak Huni, Berdaya Saing Dan Berwawasan Lingkungan Menuju Binjai Yang Sejahtera ", dan Misi untuk mewujudkan kota cerdas dengan fokus pada 6 dimensi smart city seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Enam Dimensi Smart City Kota Binjai

Pada misi pemerintahan kota Binjai tersebut, eGovernment mempunyai peran yang sangat strategis pada pembangunan kota binjai, smart government di dalam perencanaan dilaksanakan pada tahun pertama pembangunan jangan menengah. e Government menjadi *enabler* Pembangunan 5 dimensi yang lain.

Perkembangan eGovernment Kota Binjai ditandai dengan pembangunan Aplikasi eGovernment dapat dilihat pada tabel 2 dibawah:

Tabel 2. Daftar Aplikasi eGov Kota Binjai

No	Nama Aplikasi	Tahun					
		2016		2017		2018	
		W	M	W	M	W	M
1	eMusrenbang	√					
2	ePerencanaan	√					
3	eBudgeting			√			
4	eTataKelola Keuangan					√	
5	eAccounting					√	
6	ePerizinan	√	√				
7	eDokter	√	√				
8	eMasyarakat	√	√				
9	PPDB online			√			
10	eSDM					√	
11	eTKD					√	
12	eWarung	√					
13	ePajak			√			
14	WP Online			√			
15	eKlipping			√			
16	eSSH			√			
17	ePBB			√			
18	JDIH			√			
19	eOffice					√	√
20	eUMKM					√	
21	eKoperasi					√	
22	ePMKS					√	√
	JUMLAH	6	3	8		8	2

W : Aplikasi Web Based

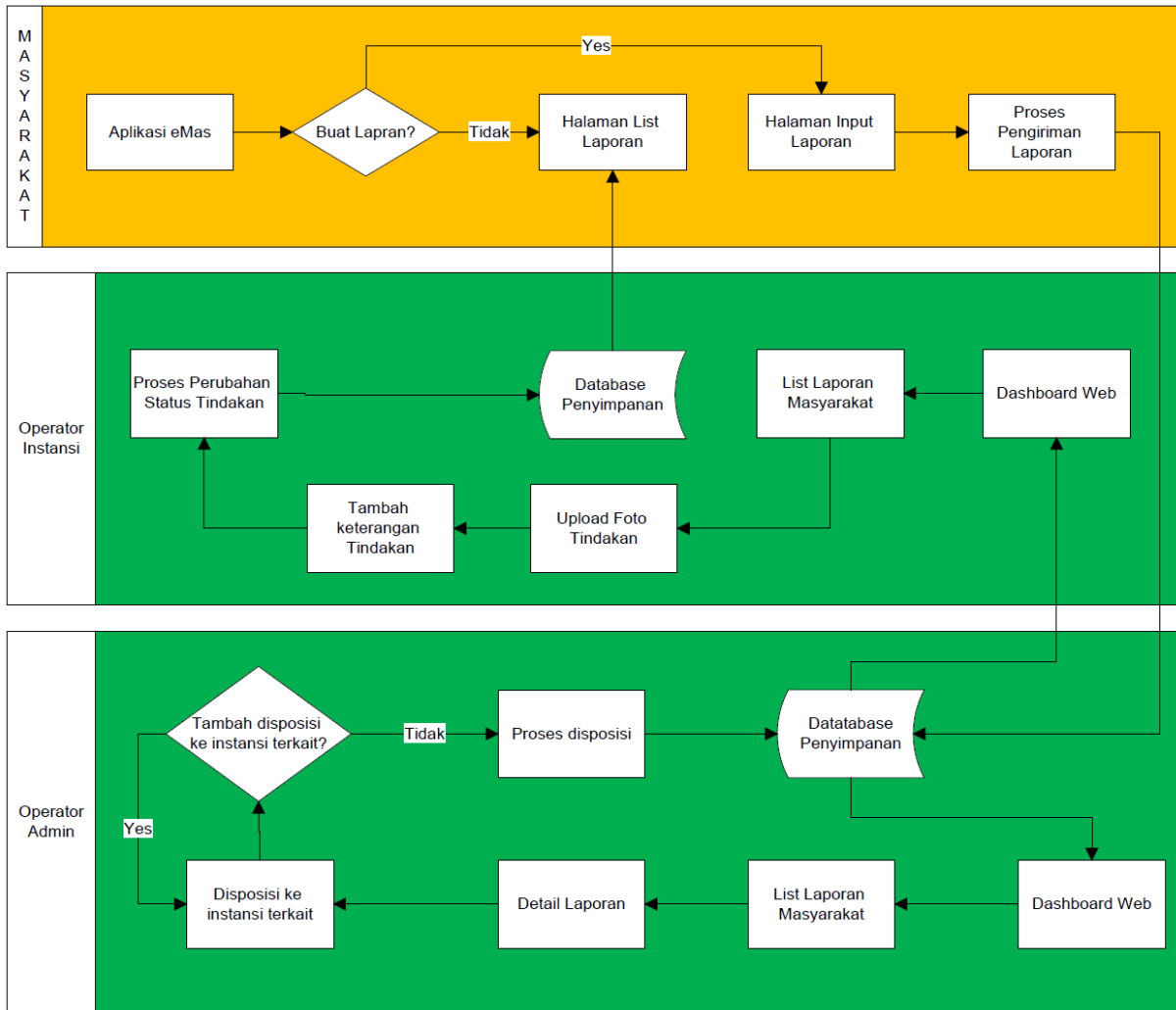
M : Mobile Applications

Dari data tabel diatas perkembangan aplikasi mobile Aplikasi sangat sedikit, hal ini dikarenakan aplikasi diatas difokuskan pada penyelenggaraan layanan Government to Government (G2G) dan Government to Employee (G2E). Sedangkan untuk Aplikasi yang terkait dengan layanan Government to Business (G2B) ada pada aplikasi ePerizinan. Untuk eGovernment untuk aplikasi layanan Government to Community (G2C) adalah aplikasi eMasyarakat dan eDokter.

III. METODOLOGI

Untuk pengoptimalisasi aplikasi layanan pengaduan masyarakat dimulai dengan merancang bisnis proses yang ideal. Untuk hal ini hasil rancangan bisnis proses dapat dilihat pada gambar 2.

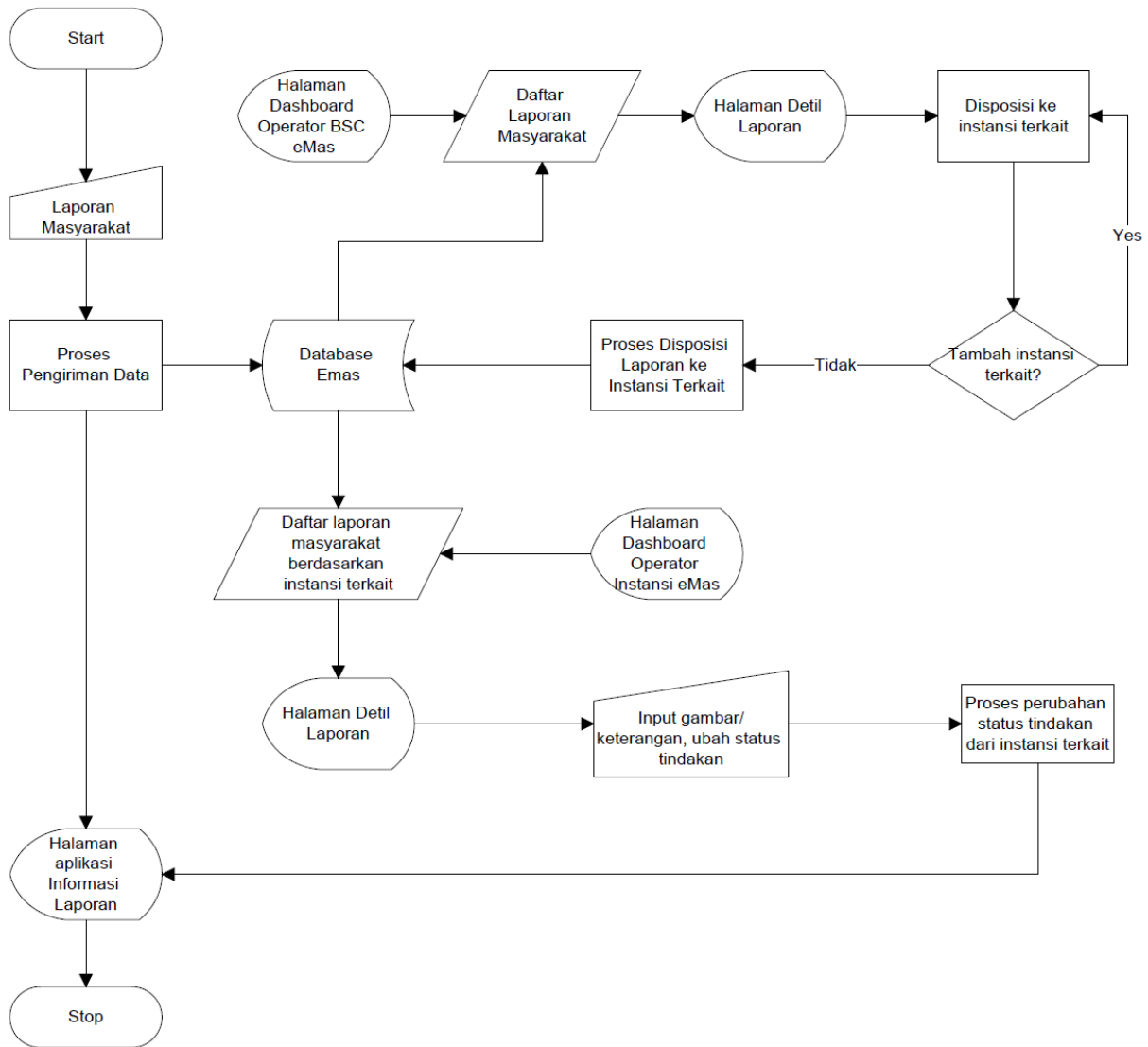
Pada bisnis proses tersebut ada 3 bagian yang lakukan proses dalam pelayanan masyarakat, yaitu: (1). Masyarakat Pelapor; (2). Operator Admin dan (3). Operator Instansi yang meneruskan aduan kepada pihak yang menindak lajuti aduan tersebut



Gambar 1. Diagram Alir Bisnis Proses.

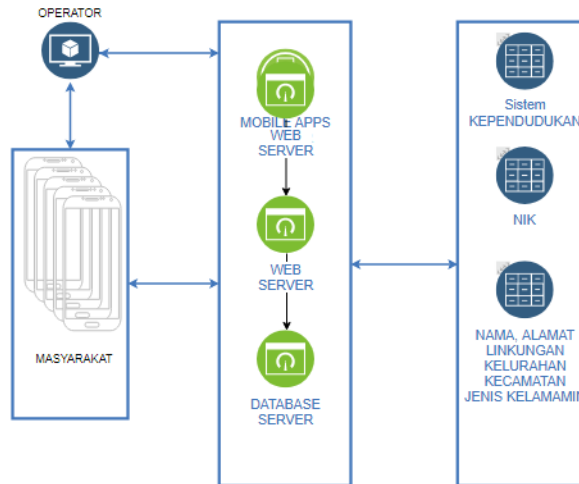
Dari diagram bisnis pada gambar 1 diatas dapat dirancang tahapan aplikasi. Aplikasi di rancang dengan memiliki 2 antarmuka. Antarmuka untuk digunakan oleh masyarakat dan antarmuka untuk digunakan oleh operator.

Antarmuka yang digunakan oleh masyarakat menggunakan Mobile Apps based dengan pertimbangan kemudahan aplikasi ini bagi masyarakat yang menggunakan smartphone. Diagram Alir sistem aplikasi ini dapat dijelaskan dengan diagram alir pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Diagram Alir Sistem Pada Aplikasi Pelaporan Masyarakat

Dari diagram alir sistem tersebut diimplementasikan pada sistem jaringan yang terintegrasi dengan sistem kependudukan untuk User ID dan alamat dari Masyarakat pelapor. Integrasi antara sistem pelaporan dengan Database Sistem Kependudukan dapat dilihat pada gambar berikut:

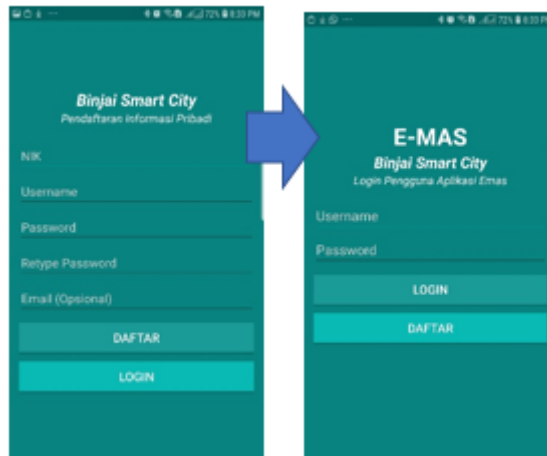


Gambar 3. Integrasi dengan Sistem Kependudukan

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Masyarakat (Mobile Apps)

Dari hasil rancangan dilanjutkan dengan implementasi pada aplikasi berbasis web dan mobile apps. Pada aplikasi Mobile Apps yang digunakan pada antarmuka pengaduan masyarakat. Masyarakat terlebih dahulu harus melakukan pendaftaran. Pada Form ini akan dilakukan pengecekan apakah NIK yang diinput merupakan warga Binjai atau bukan. Sistem akan verifikasi dengan database sistem kependudukan. Jika NIK terdaftar pada database kependudukan maka proses selanjutnya dapat diteruskan. Form pendaftaran dan login dapat dilihat pada gambar 4.



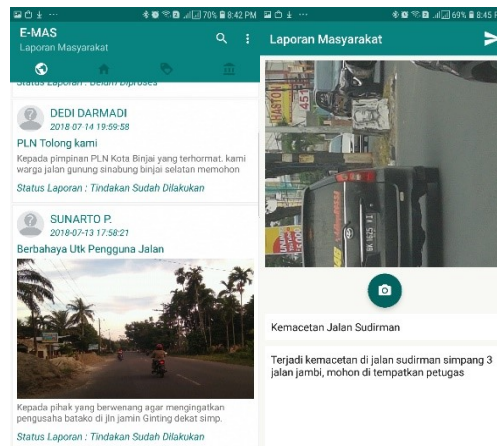
Gambar 4. Form Pendaftaran dan Login

Jika pendaftaran telah dilakukan, masyarakat dapat langsung Login pada form Login. Jika Login diterima dengan mengecek password dan username maka akan menampilkan form Utama/Home seperti gambar 5.



Gambar 5. Form Utama e-Masyarakat Binjai

Untuk input pengaduan dan melihat daftar aduan yang masuk dapat dilihat pada gambar 6 berikut:



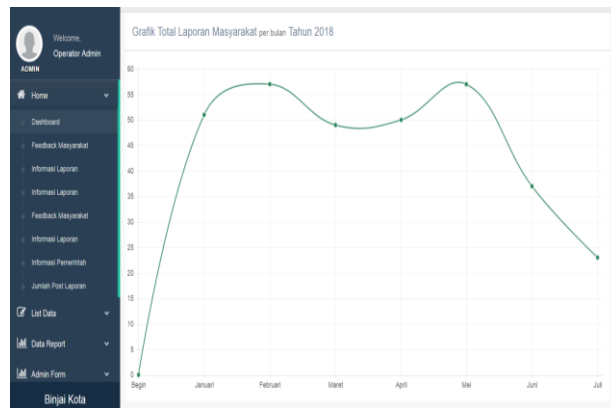
Gambar 6. Daftar Pengaduan dan Input Pengaduan

Aplikasi Operator (Web Based)

Sebagai media untuk melihat laporan masyarakat dan untuk melakukan tindakan atas laporan masyarakat yang sudah masuk ke dalam sistem digunakan aplikasi berbasis web. Pada Aplikasi ini Operator Admin melakukan eskalasi laporan kepada operator OPD/Instansi terkait untuk dapat ditindak lanjuti.

Setelah mendapat notifikasi pada sistem adanya eskalasi laporan baru dari operator admin, operator OPD/Instansi melakukan telaah dan menindaklanjuti laporan kepada tim pada OPD/Instansi untuk merespon tindakan laporan tersebut. Jika telah dilakukan Tindakan, maka Tim OPD/Instansi melakukan laporan kembali ke operator OPD/Instansi untuk di input di sistem, sehingga status laporan berganti menjadi “Tindakan Sudah Dilakukan”.

Untuk memonitor sistem pelaporan web dashboard juga disediakan. Pada halaman ini dapat dilihat jumlah pelapor setiap bulannya dan perkembangannya seperti gambar 7.



Gambar 7. Web Dashboard Perkembangan jumlah laporan per bulan

Pada halaman Dashboard juga dapat dilihat proses tindakan oleh OPD/Instansi, baik yang belum diproses, Masih dalam Proses dan yang Tindakannya sudah dilakukan. Contoh informasi status laporan dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Dashboard Status Laporan

Pada halaman Dashboard lain dapat menginformasikan jumlah laporan dari setiap OPD/Instansi, sehingga setiap OPD/Instansi dapat dilihat jumlah laporan yang masuk untuk OPD/Instansi masing-masing. Dengan demikian membantu pimpinan daerah untuk memonitor kinerja OPD/Instansi dalam melayani pengaduan masyarakat. Pada gambar 9 dapat dilihat Jumlah Laporan masuk pada setiap OPD/Instansi.



Gambar 9. Laporan Masyarakat pada OPD/Instansi

Analisa Hasil Optimalisasi dari penggunaan Aplikasi eGovernment yang terinterasi dengan Sistem Kependudukan dapat dilihat dengan jumlah laporan masuk dari tahun 2017 dan Juni 2018 pada tabel 3 berikut:

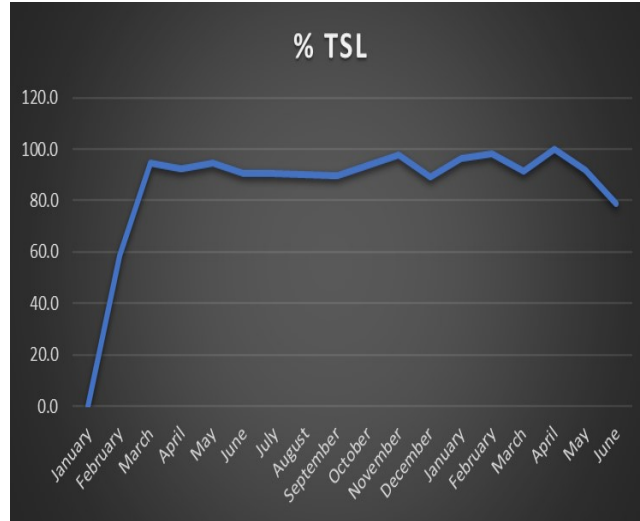
No	Bulan	Tahun	BP	MP	TSL	% TSL
1	January	2017	0	0	0	0.0
2	February	2017	9	5	20	58.8
3	March	2017	2	1	53	94.6
4	April	2017	0	7	86	92.5
5	May	2017	3	2	90	94.7
6	June	2017	5	1	58	90.6
7	July	2017	6	1	67	90.5
8	August	2017	7	2	81	90.0
9	September	2017	6	1	60	89.6
10	October	2017	4	0	61	93.8
11	November	2017	1	0	47	97.9
12	December	2017	5	0	41	89.1
13	January	2018	2	0	53	96.4
14	February	2018	1	0	59	98.3
15	March	2018	5	0	53	91.4
16	April	2018	0	0	53	100.0
17	May	2018	3	2	58	92.1
18	June	2018	7	1	30	78.9

BP : Belum Diproses

MP: Masih Dalam Proses

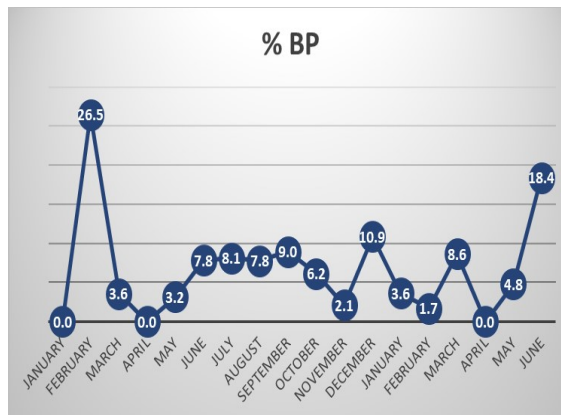
TSL: Tindakan Sudah dilakukan

Terjadi trend kenaikan persentasi Tindakan Sudah Dilakukan sampai dengan Bulan Mei 2018, dan penurunan pada Juni 2018 dikarenakan masih adanya proses yang sedang dilakukan pada bulan ini yang sedang dilakukan pada Juni 2018.



Gambar 10. Grafik Trend Tindakan Telah dilakukan.

Sedangkan status Belum di proses adalah tidak l sepadatnya laporan diproses dikarenakan aduan yang tidak lengkap dan pelapor tidak dapat di konfirmasi dan diverifikasi. Jumlah ini sangat kecil seperti terlihat pada gambar 11.



Gambar 11. Trend Status belum di Proses

Pada Trend Status belum diproses cenderung nilai dibawah 10 %, Hal ini menunjukkan rendahnya laporan yang tidak terverifikasi dari masyarakat dikarenakan telah terintergarasi dengan data kependudukan.

V. KESIMPULAN

Dari Analisa Optimalisasi penggunaan eGovernment pada sistem pelaporan yang terintegrasi dengan data kependudukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Menggunakan 2 tipe media yaitu mobile apps pada sisi masyarakat dan web based pada sisi operator lebih memudahkan penginputan bagi masyarakat dan sistem monitoring bagi operator pemerintah kota.
2. Integrasi dengan sistem kependudukan memfilter aduan palsu yang menyebabkan tingginya jumlah aduan tetapi rendahnya aduan yang dapat ditindaklanjuti.
3. Trend Tindakan yang sudah dilakukan dengan rata-rata 90% menjadi indikasi optimalnya sistem pelaporan masyarakat.

REFERENSI

- [1.] Millati Afifah, “Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center”, Publika Vol.5, No.1 2017
- [2.] Apdhi Yohanitas, Witra; Prayitno, Teguh Henry, “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi (Bekasi City Public Complaints Management)”. Jurnal Borneo Administator Vol 10 No. 3, Desember 2014.
- [3.] Hendro Tri Utomo, Febriliyan Samopa, Bambang Setiawan, “Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen Terkait Bisnis Online Berbasis Facebook Open Graph Protocol Dan Sms Gateway”, Jurnal Teknik ITS, Vol 1, No 1, 2012
- [4.] Witra Apdhi Yohanitas, “Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik”, Jurnal Ilmu Administrasi (JIA) Volume XV, Nomor 1, Juni 2018
- [5.] Leo G.Anthopoulos pada paparannya tentang “*Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services*” ELSEVIER Volume 24, Issue 2, Pages 353-376 April 2007.
- [6.] Shirley- Ann Hazlett “*E- government: the realities of using IT to transform the public sector*”. Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 13 Issue: 6, pp.445-452, <https://doi.org/10.1108/09604520310506504>
- [7.] Rodrigo Sandoval-Almazan pada artikel “*Open Government 2.0: Citizen Empowerment through Open Data, Web and Mobile Apps*”. INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE, ISBN: 978-1-4503-1200-4, USA 2012
- [8.] Bappeda Kota Binjai, “Buku RPJMD 2016 – 2021”, Pemko Binjai 2016.