

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era reformasi menjadi titik perubahan di mana pemerintah yang awalnya bersifat sentralistik menjadi desentralistik. Konsep desentralisasi yang diadopsi oleh pemerintah membuat urusan pemerintah tidak hanya menjadi tugas “Pusat” saja, melainkan juga Daerah di bawahnya. Akibatnya, Pemerintah Daerah diberikan tugas oleh Pemerintah Pusat berdasarkan prinsip otonomi. Hal itu sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menegaskan bahwa terdapat pembagian urusan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Perkembangan teknologi membuat pemerintah dituntut untuk dapat beradaptasi dengan segala perubahan yang ada. Pada era ini, teknologi digital dan kehidupan manusia menjadi suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Tingkat penggunaan internet di Indonesia menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024 berada di angka 221.563.479 jiwa atau sekitar 79,5% dari jumlah penduduk yang ada. Internet menjadi suatu hal yang memberikan pengaruh pada penggunaan teknologi. Peran internet dapat memberikan kemudahan dalam mengakses teknologi.

Tingginya penggunaan internet di Indonesia menjadi sinyal bagi pemerintah untuk beradaptasi. Pemerintah tidak bisa terus menerus menggunakan sistem pelayanan yang bersifat konvensional di tengah kemajuan teknologi yang terus berjalan. Inovasi yang diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah dan

mempercepat kegiatan manusia harus dipertimbangkan dalam kegiatan pemerintah. Stigma masyarakat atas pemerintah yang selama ini dipandang lambat dan berbelit-belit dapat diubah dengan diadopsinya teknologi. Penggunaan teknologi dalam aktivitas pemerintah diharapkan dapat membuat pemerintah lebih lincah dan maksimal dalam melayani pemerintah. Penggunaan teknologi digital dalam aktivitas pemerintahan dikenal dengan istilah *e-government*.

Penggunaan *e-government* terus didorong oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Hal tersebut tercermin melalui berbagai kebijakan yang ada, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Instruksi 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 pemerintah ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel juga menyediakan pelayanan publik dengan kualitas baik dan dapat dipercaya.

Menurut Dwiyanto (2022), 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.

Dukungan dari pemerintah pusat untuk membangun sistem *e-government* membuat pemerintah daerah berusaha untuk menciptakan inovasi-inovasi digital di daerah kekuasaannya masing-masing. Ditambah dengan kemajuan teknologi di era sekarang ini membuka kesempatan yang semakin luas bagi masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan pemerintah. Teknologi juga dapat dimanfaatkan oleh para wakil rakyat untuk memberikan wadah yang lebih besar bagi masyarakat untuk beras

Pembagian urusan pemerintahan membuat pemerintah daerah dituntut untuk dapat melaksanakan pemerintahan berbasis teknologi di tingkat daerah. Dukungan dari pemerintah pusat untuk membangun sistem *e-government* membuat pemerintah daerah berusaha untuk menciptakan inovasi-inovasi digital di daerah kekuasaannya masing-masing. Hasilnya pemerintah daerah dapat bergerak leluasa dan lebih kreatif dalam membentuk inovasi *e-government* di daerahnya.

Kewajiban pemerintah sebagai pelayan publik tidak terlepas dari hal-hal yang terkait dengan pelayanan. Seluruh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah berkewajiban untuk menyediakan pelayanan berkualitas yang dapat diakses oleh masyarakat. Kemajuan teknologi membuka kemungkinan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik dan lebih cepat. Pelayanan yang dahulu hanya bisa dilakukan secara tatap muka, kini dapat diakses di mana pun dan kapan pun lewat inovasi pemerintah yang diadaptasi

dengan *e-government*. Tentunya, hal ini akan memangkas waktu pelayanan dan mengubah stigma pemerintah yang dianggap lambat.

Sebagai salah satu daerah otonom, Kabupaten Semarang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan daerahnya sendiri dengan berdasarkan aspirasi yang diserukan oleh masyarakat. Aspirasi masyarakat erat kaitannya dengan tugas DPRD sebagai representasi rakyat di pemerintah.

Pada dasarnya, DPRD Kabupaten Semarang sebagai representasi rakyat memiliki tiga fungsi, yaitu: (1) legislasi, (2) anggaran, dan (3) pengawasan. Dari ketiga fungsi tersebut, fungsi legislasi merupakan fungsi DPRD untuk membuat dan mengesahkan undang-undang. Segala kebijakan yang dibuat oleh pemerintah ditujukan untuk kepentingan masyarakat dan untuk menyelesaikan suatu masalah yang ada di masyarakat. Suatu kebijakan yang baik merupakan kebijakan yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, menyelesaikan masalah, dan tidak hanya menguntungkan golongan tertentu. Sehingga fungsi legislasi ini tidak bisa terlepas dari suara masyarakat. Apa yang dibutuhkan dan disarankan masyarakat harus menjadi pertimbangan wakil rakyat untuk dapat melahirkan kebijakan yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat dalam situasi sebenarnya.

Sesuai dengan apa yang telah dijelaskan sebelumnya, DPRD dituntut untuk dapat menyerap aspirasi masyarakat daerah demi membuat kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan kata lain, partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk pembuatan kebijakan dan pembangunan daerah. Menurut Adianto dan As'ari (2016), hakekat otonomi daerah adalah proses pengambilan kebijakan dengan

masyarakat yang lebih dekat dan kemungkinan partisipasi masyarakat lebih besar dalam perencanaan pembangunan.

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 dibuat dengan desain memiliki sembilan fitur utama yang dapat digunakan oleh *user*.

Tabel 1. 1 Fitur Utama SELENDANG

No	Fitur	Kegunaan
1	Info Agenda	Memberikan informasi agenda kegiatan yang telah ditetapkan dalam sebulan kedepan
2	Info Rapat	Memberikan informasi rapat dan pengingat lewat notifikasi dari aplikasi dan Whatsapp.
3	Surat Menyurat	Mendata surat yang masuk dan keluar, untuk disposisi surat dari pimpinan ke anggota dengan notifikasi Whatsapp terintegrasi dengan notifikasi aplikasi.

4	Data Dokumen	Untuk menyimpan dokumen <i>online</i> dan sebagai <i>sharing</i> dokumen yang menjadi bahan rapat atau diperlukan dewan.
5	Info Anggaran	Memberikan informasi hasil pembahasan anggaran yang dapat diakses oleh anggota dewan lewat aplikasi dan <i>website</i> .
6	E-Aspirasi	Fitur dalam <i>website</i> guna menyaring aspirasi masyarakat dan akan ditampilkan lewat aplikasi dewan dan <i>web report</i> .
7	Forum Komunikasi	Berguna sebagai sarana antar dewan berkomunikasi
8	Banner Pengumuman	Fitur untuk memberikan pengumuman berbentuk <i>slide banner</i>
9	Informasi/Berita	Memberikan berita terbaru seputar dewan atau informasi umum

Sumber: DPRD Kabupaten Semarang, 2021.

Fitur-fitur tersebut tertera di dalam proposal pembentukan program SELENDANG lengkap dengan keterangan fungsi masing-masing fitur. Jika dilihat dari fitur yang ada, selain untuk menunjang tugas Dewan, salah satu fungsi pembentukan SELENDANG ialah menjadi wadah baru bagi hubungan pemerintah dan masyarakat untuk berinteraksi. SELENDANG sendiri menjadi aplikasi yang

memiliki beberapa fungsi, yaitu penunjang tugas dewan, sebagai alat informasi, dan kanal aspirasi untuk masyarakat.

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. Masih dalam wawancara yang sama, Bondan Marutohening juga menyebutkan bahwa prinsip dari SELENDANG adalah mempermudah komunikasi tanpa saling menunggu. Sejalan dengan itu, dalam wawancaranya bersama Republika, Bondan Marutohening mengatakan,

“Selain berisi profil DPRD dan kelengkapannya, aplikasi ini juga memberikan ruang/kanal aspirasi yang bisa diakses oleh masyarakat luas.”

Sosialisasi untuk program SELENDANG dilakukan pertama kali pada saat *launching*, yaitu pada 19 Januari 2022. Acara ini dihadiri oleh dewan dan staf yang bekerja di lingkungan DPRD Kabupaten Semarang. Sedangkan sosialisasi SELENDANG kepada masyarakat dilakukan melalui postingan media sosial seperti Instagram.



Gambar 1. 1 Bentuk Sosialisasi Melalui Media Berita

Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang, 2024.

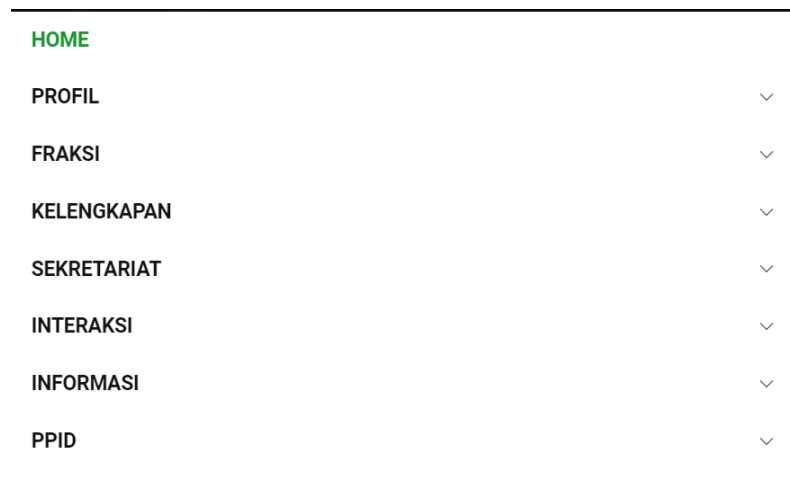
Gambar di atas menunjukkan contoh sosialisasi melalui portal berita *online* yang dilakukan saat DPRD Kabupaten Semarang melakukan acara *launching* SELENDANG yang diliput oleh berbagai media. Liputan acara tersebut pada akhirnya diunggah di internet agar dapat diakses masyarakat secara luas guna memberikan informasi kepada masyarakat atas adanya inovasi pelayanan baru milik DPRD.



Gambar 1. 2 Infografis SELENDANG

Sumber: DPRD Kabupaten Semarang, 2022.

Infografis tersebut menjelaskan bahwa SELENDANG memiliki dua fungsi, yaitu kepada masyarakat dan kepada wakil rakyat. Informasi yang dapat diperoleh dari infografis tersebut adalah SELENDANG sebagai program memiliki dua cara untuk diakses, yaitu melalui aplikasi dan *website*. Perbedaan di antara keduanya dapat dilihat dari pengguna yang mengaksesnya. Aplikasi SELENDANG hanya dapat digunakan untuk kalangan internal DPRD Kabupaten Semarang, seperti Dewan dan Staf Sekretariat DPRD. Sedangkan masyarakat dapat mengakses SELENDANG melalui *website* yang dapat dibuka lewat alamat www.SELENDANG.id atau <https://dprd.semarangkab.go.id/>. Seperti yang dijelaskan dalam infografis yang dipublikasikan oleh DPRD Kabupaten Semarang dalam media sosial resminya.



Gambar 1. 3 Opsi Menu SELENDANG

Sumber: SELENDANG, 2024.

Dalam *website* SELENDANG disajikan berbagai informasi yang dapat diakses oleh masyarakat luas terkait dengan kegiatan eksekutif, bank data, informasi Kabupaten Semarang, layanan aspirasi, dan lain-lain. Salah satu menu yang terdapat di SELENDANG adalah Interaksi yang dapat diakses masyarakat untuk berinteraksi dengan Dewan atau Sekretariat DPRD. Dalam Interaksi terdapat fitur: (1) Buku Tamu, (2) Survey, (3) E-Aspirasi, serta (4) Kritik dan Saran.

Sebenarnya, cara untuk memberikan aspirasi melalui program E-Aspirasi cukup mudah, yaitu dengan cara mengisi formulir *online* yang telah disediakan. Namun, setelah diperkenalkan pada publik, faktanya aspirasi yang masuk melalui SELENDANG masih sedikit jumlahnya. Pasalnya, dari rentang waktu dirilisnya SELENDANG sampai dengan tahun 2024, hanya terdapat lima aspirasi masyarakat yang masuk ke sistem. Padahal, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa SELENDANG ditujukan untuk memudahkan penyampaian aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Sekretariat Dewan Kabupaten Semarang, selama ini aspirasi yang diberikan oleh masyarakat cenderung diperoleh melalui kegiatan reses, monitoring dan evaluasi, serta kunjungan kerja. Sedangkan minim aspirasi yang diserap melalui E-Aspirasi di SELENDANG.

Semenjak awal tahun 2022 sampai dengan Bulan Maret 2022, DPRD Kabupaten Semarang telah menerima lebih dari 2000 aspirasi yang masuk, begitu pula pada tahun 2023 dengan periode waktu yang sama. Melihat jumlah aspirasi

yang diterima oleh DPRD yang begitu banyak, namun jumlah aspirasi yang masuk dalam E-Aspirasi tidak sebanding dengan yang diterima oleh DPRD.

Dari sejumlah aspirasi yang masuk melalui E-Aspirasi, status yang tertera di dalam SELENDANG masih belum terselesaikan. Dapat diartikan bahwa sampai dengan tahun 2024, penyelesaian aspirasi di SELENDANG masih 0% karena dalam SELENDANG aspirasi tersebut masih berstatus “dibuat”. Artinya diperlukan waktu yang cukup lama bagi masyarakat menerima balasan atas keluhan, pertanyaan, dan aspirasi yang disampaikan.

No	Tanggal	Nama	Email	Judul	Status	Actions
1	20-03-2025	muhammad noor kholis	kholisnoor2@gmail.com	PENUNJANG KEGIATAN DESA WISATA GLAWAN	Dibuat	View
2	18-11-2024	AGUS WIDIYANTO	alfarizkynurdiansyahpradipta@gmail.com	RTLH DESA	Dibuat	View
3	04-11-2024	ADI	syachvianmeizu@gmail.com	bantuan kesenian	Dibuat	View

Gambar 1. 4. Aspirasi yang Masuk dalam SELENDANG

Sumber: E-Aspirasi DPRD Kabupaten Semarang, 2024.

Sebuah inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Daerah tidak boleh semata-mata dibentuk hanya berdasarkan ego sektoral saja, namun juga harus memberikan efek yang positif kepada masyarakat. Seluruh aparat pemerintahan harus bertanggung jawab untuk membentuk sebuah aplikasi yang efektif untuk digunakan agar pengguna merasa puas dengan keberadaan aplikasi tersebut.

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, program yang bisa dikatakan efektif adalah program yang sukses mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam perencanaannya.

Perlu diingat bahwa salah satu tujuan pembentukan E-Aspirasi adalah untuk mempermudah penyerapan aspirasi masyarakat lewat program tersebut. Namun, pada kenyataannya belum banyak aspirasi yang bisa diserap dari E-Aspirasi. Hal tersebut dapat dilihat dari minimnya masyarakat yang mengisi E-Aspirasi dan tingkat penyelesaian aspirasi yang sampai saat ini masih 0%. Tingkat status penyelesaian aspirasi di SELENDANG bertentangan dengan salah satu alasan eksistensi aplikasi ini yang digunakan untuk mempermudah proses interaksi dan aduan masyarakat kepada wakil rakyat. Selain itu, bertentangan juga dengan prinsip SELENDANG yaitu mempermudah komunikasi tanpa saling menunggu.

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 Menjaring 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.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dicoba dijawab oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

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

1.3 Tujuan Penelitian

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

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan bahwa penelitian yang telah diselenggarakan bisa menyumbangkan sumbangan baik bagi masyarakat maupun penulis sendiri, secara teoritis dan praktis. Harapan-harapan tersebut, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dilihat dari segi teoritis, penulis berharap penelitian ini bisa menyumbang kegunaan-kegunaan, di antaranya:

1. Temuan dari penelitian ini dapat berkontribusi dalam menyumbang pemikiran bagi perluasan ilmu administrasi publik terkait dengan inovasi pelayanan digital dalam lingkungan DPRD
2. Memberi referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan *e-government*, dalam hal ini adalah E-Aspirasi

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dilihat dari segi praktis, penulis berharap penelitian ini bisa menyumbang kegunaan-kegunaan, di antaranya:

1. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan bisa menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi penyelenggaraan E-Aspirasi
2. Menambah wawasan pengetahuan tentang E-Aspirasi yang fungsinya sebagai alat komunikasi antara wakil rakyat dan masyarakat

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Relevansi dan Perbedaan
1	Silaban, Yundo dan Rudi Kristian P. M. (2023)	Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan	Kualitatif	Efektivitas LAPOR masih kurang berjalan dikarenakan masyarakat menilai bahwa waktu yang diperlukan oleh pemerintah untuk mendapatkan LAPOR cenderung lama dan sosialisasi yang diadakan oleh pemerintah dinilai kurang efektif	Penelitian ini meneliti layanan aspirasi yang kegunaannya hampir sama dengan E-Aspirasi yang ada di SELENDANG. Perbedaan ada pada indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas dalam penelitian LAPOR, yaitu menggunakan teori Indrajit dan juga aplikasi yang diteliti berbeda.
2	Utama, I Gede Y., dkk. (2023)	Efektivitas Pelayanan <i>Online</i> Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung	Kualitatif	SIDUMAS berhasil sesuai tujuan sesuai renstra dan saking, yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memberikan aduan kepada OPD. Namun, terdapat kendala yang berasal dari rendahnya pengguna yang menggunakan aplikasi ini dan SDM yang mengelola aplikasi kurang.	Kesamaan terletak pada tujuan aplikasi yang hampir mirip, yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya dan indikator yang digunakan untuk mengukur dan pada aplikasi yang diteliti. Sedangkan perbedaan terletak pada aplikasi yang diteliti.
3	Shobrina, Syifa, dkk. (2023)	Efektivitas <i>E-Government</i> dalam Program LAPOR! Pada Masa	Kuantitatif	Efektivitas penggunaan LAPOR! pada waktu pandemi Covid-19 di Kota	Kesamaan terletak pada kegunaan subjek yang diteliti, yaitu LAPOR!. Kegunaan

		Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi		Bekasi terbilang sangat efektif karena mendapatkan persentase 85,6% secara total keseluruhan. Hal ini dinilai dengan empat dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas indormasi, kualitas kesediaan <i>website</i> , dan kepuasan pengguna.	LAPOR! adalah untuk menyalurkan pengaduan masyarakat melalui aplikasi. Hal tersebut mirip dengan kegunaan SELENDANG yang salah satunya adalah untuk menyalurkan aspirasi masyarakat. Perbedaan terletak pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan teori efektivitas <i>e-government</i> oleh Xuetao Guo dan Jie Lu, lokasi penelitian, subjek penelitian, dan metode penelitian.
4	Chairudin, Imam dan Izzatusholekha . (2023)	<i>Effectiveness of Complaint Handling Mobile App Based in The Departement of Tangerang Selatan City</i>	Kualitatif	Penanganan pengaduan kurang efektif dikarenakan kurang cepatnya tanggapan dan alur pengaduan yang terlalu panjang. Selain itu, terdapat masalah integrasi dengan SP4N-LAPOR!.	Persamaan terletak pada fungsi aplikasi yang diteliti, yaitu untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi. Perbedaan terletak pada teori yang digunakan di mana penelitian ini menggunakan teori George C. Edwards III.
5	Putera, M. Nurdin S. dan Dony H. (2022)	Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan	Kualitatif	Penggunaan LAPOR! oleh masyarakat masih belum banyak karena rendahnya pemahaman dan kesadaran. Oleh sebab itu, penggunaan LAPOR! masih belum efektif. Terdapat hambatan dan kendala yang mempengaruhi	Persamaan terletak pada fungsi aplikasi yang diteliti, yaitu untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan teori yang digunakan, yaitu teori Duncan yang mengukur efektivitas menggunakan tiga indikator.

				bagaimana LAPOR! diimplementasikan.	
6	Premaiswari, Ni Made W. (2024)	<i>The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Complaint Management Application</i>	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah direncanakan dan diatur sesuai peraturan. Namun pada implementasinya, penerapan SP4N-LAPOR! belum optimal dikarenakan oleh beberapa faktor, yaitu komitmen, koordinasi, kemampuan teknis dan operasional, teknologi, serta keterlibatan masyarakat.	Persamaan terletak pada fungsi aplikasi yang diteliti, yaitu untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi. Perbedaan terletak pada teori yang digunakan, aplikasi yang diteliti, dan lokus.
7	Gupitasari, Fitri dan Muhammad Khoirul A. (2022)	<i>The Effectiveness of SP4N-LAPOR-Based Complaints! At the Departement of Communication and Information Technology of Tasikmalaya City</i>	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah pengaduan berdasarkan SP4N-LAPOR! sudah efektif sesuai dengan mekanisme yang ada di SOP, namun masih terdapat kendala yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan pemahaman pegawai serta belum maksimal dalam melakukan sosialisasi.	Persamaan terletak pada fungsi aplikasi yang diteliti, yaitu untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi. Perbedaan terletak pada teori yang digunakan, yaitu penelitian ini menggunakan teori Sedarmayanti yang mengukur efektivitas menggunakan: (1) <i>input</i> , (2) proses produksi, (3) <i>output</i> , dan (4) produktivitas. Selain itu, perbedaan ada pada aplikasi yang diteliti, dan lokus.
8	Made, Suryani N. (2024)	<i>Effectiveness of the Online Community Complaint and Information</i>	Kualitatif	Pelayanan LAPOR MAS BRO tidak efektif dikarenakan rendahnya tingkat	Persamaan terletak pada fungsi aplikasi yang diteliti, yaitu untuk memudahkan

		<i>Service (LAPOR MAS BRO) as a Public Service in North Denpasar District</i>		keterlibatan dan LAPOR MAS BRO yang kurang menonjol di masyarakat.	masyarakat menyampaikan aspirasi. Perbedaan terletak pada teori di mana pada penelitian ini mengukur efektivitas program menggunakan teori milik Budiani yang memiliki indikator: (1) akurasi target program, sosialisasi, objektivitas program, dan <i>monitoring</i> program.
9	Fawaid, Jamaluddin dan Didik Hariyanto.	Efektivitas Aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menjaring Aspirasi Masyarakat	Kualitatif	LAPOR terbukti efektif dilihat dari banyaknya laporan yang masuk di bulan Januari dan Februari tahun 2023. Hambatan yang dihadapi adalah keterbatasan akses dan pemahaman teknologi yang dihadapi masyarakat.	Persamaan terletak pada fungsi LAPOR yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya. Perbedaan terletak pada aplikasi yang diteliti, metode, dan teori yang digunakan.
10	Yulianti, Rachmi dan Fina Hesti W. (2019)	Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Pandeglang	Kualitatif	Bebeja sebagai sarana aspirasi masyarakat Kabupaten Pandeglang dinilai sudah efektif, dinilai dari indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna.	Bebeja merupakan aplikasi untuk mewadahi aspirasi masyarakat Kabupaten Pandeglang. Aplikasi ini mirip dengan E-Aspirasi yang juga mempunyai fungsi sebagai wadah bagi masyarakat menyalurkan aspirasinya. Perbedaan terletak pada aplikasi, lokus, dan teori yang digunakan, di mana pada penelitian ini digunakan teori milik DeLone dan Mclean

					yang mengukur efektivitas menggunakan: (1) kualitas sistem. (2) kualitas informasi, (3) kualitas pelayanan, (4) penggunaan, dan (5) kepuasan pemakai.
--	--	--	--	--	---

1.6.2.Kajian Teori

1.6.2.1 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. 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. Administrasi publik merupakan serangkaian kerja sama nyata sekelompok orang untuk melaksanakan tugas pemerintahan demi pemenuhan atas kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Rodiyah, dkk, 2017).

Administrasi publik menjadi suatu kegiatan yang melekat di dalam hubungan negara dengan masyarakatnya. Administrasi publik dapat menjadi jembatan bagi pemerintah untuk mewujudkan cita-cita negara lewat peraturan atau kebijakan yang nantinya akan diimplementasikan ke publik. Selain itu, fungsi pelayanan juga menjadi salah satu cara negara untuk melaksanakan kewajibannya

dalam mencukupi kebutuhan publik. Administrasi publik mempunyai jangkauan yang dapat dikatakan cukup rumit, hal ini dikarenakan administrasi publik harus menyesuaikan kebutuhan dan masalah yang ada dalam kehidupan masyarakat.

Administrasi publik sendiri telah mengalami beberapa pergeseran paradigma karena kajian dan praktek administrasi publik yang terus berkembang. Hal ini juga sejalan dengan pandangan dari Intan Fitri Meautia (2017) bahwa administrasi publik tidak bisa lepas dari dampak yang muncul sebab perkembangan lingkungan. Adapun paradigma-paradigma administrasi publik, di antaranya adalah:

1. *Old Public Administration (OPA)*

Dalam paradigma OPA, pemerintah dianggap harus memiliki struktur yang hierarkis dengan mengikuti model bisnis.

2. *New Public Administration (NPA)*

Paradigma NPA berbeda dengan OPA yang menekankan ekonomi dalam kegiatan pemerintah. Dalam NPA, ukuran kinerja pelayanan publik tidak hanya dilihat dari segi ekonomi, melainkan juga kesetaraan sosial. Sehingga dalam paradigma ini administrator harus berprinsip bahwa pelayanan publik harus diwujudkan dengan nilai kemanusiaan, secara merata, dan tidak diskriminatif.

3. *New Public Management (NPM)*

Konsep NPM memandang bahwa hubungan yang terjalin di antara pemerintah dan masyarakat seperti hubungan yang terjadi di pasar atau dapat disebut seperti interaksi pertukaran.

4. *New Public Service (NPS)*

Berbeda dari NPM, NPS memandang bahwa pemerintah seharusnya memberikan pelayanan. Sehingga NPS tidak menghubungkan antara negara dengan pasar dan masyarakat tidak diperlakukan sebagai pelanggan, tapi sebagai warga negara.

5. *Good Governance*

Paradigma *good governance* lebih mengaitkan kepada konsep pendekatan untuk membangun sektor publik ke arah pemerintahan yang baik. Sebagai paradigma, menurut United Nation Development Programme (UNDP) *good governance* memiliki delapan prinsip, yaitu: *transparency, equaility, participation, accountable, mutual benefits, strategic vision, law enforcement, dan responsiveness*.

Paradigma yang cocok dengan penelitian yang diambil adalah *good governance* dimana paradigma ini menekankan pada perubahan pemerintahan yang semula hanya berpusat kepada pemerintah menjadi lebih berbaur dengan masyarakat. *Good governance* membuka kesempatan bagi masyarakat untuk turut serta berpartisipasi pada kegiatan pemerintahan dengan tujuan bekerja sama untuk meraih cita-cita bersama. Prinsip *participation* dalam *good governance* sesuai dengan adanya E-Aspirasi dalam SELENDANG yang digunakan sebagai alat bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya kepada DPRD Kabupaten Semarang. Selain itu, *transparency* juga ditegakkan lewat informasi seputar Kabupaten Semarang dan wakil rakyat yang ditampilkan pada *website* SELENDANG.

1.6.2.2 *E-Government*

Istilah *E-government* juga dikenal dengan sebutan pemerintah berbasis elektronik. 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.

Menurut Putu W. H dan Nurulitas P. K., dalam konsepnya *e-government* terbagi menjadi empat model, di antaranya:

1. *Government to Citizens* (G2C)

Government to citizens atau diartikan sebagai pemerintah ke masyarakat merupakan sebuah model *e-government* yang menunjukkan hubungan

interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Adapun contoh dari G2C adalah aplikasi pembayaran pajak *online*.

2. *Government to Business* (G2B)

G2B dapat diartikan sebagai *e-government* yang digunakan oleh pemerintah untuk berbisnis. Dalam hal ini, pemerintah dapat menjual sebuah barang/jasa atau justru dapat membelinya dari pihak eksternal. Contoh dari realisasi G2B adalah *e-procurement* yang menjadi sarana dalam proses pengadaan barang/jasa pemerintah.

3. *Government to Government* (G2G)

Model ini menunjukkan bagaimana *e-government* digunakan dalam kegiatan antar pemerintah. Dalam model ini, hanya pemerintah yang terkait satu sama lain, baik antar unit maupun sampai dengan lembaga. Contoh nyata dari implementasi G2G adalah aplikasi SiMAYA yang digunakan sebagai sistem administrasi perkantoran untuk manajemen persuratan antara kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.

4. *Government to Employee* (G2E)

Government to Employee adalah model yang menunjukkan digunakannya *e-government* untuk aktivitas yang berhubungan dengan pemerintah dengan pegawai atau ASN. Salah satu program G2E adalah *e-performance* yang menjadi aplikasi sistem akuntabilitas kinerja ASN di pemerintahan.

1.6.2.3 Efektivitas

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai keadaan yang memberikan pengaruh, kesuksesan, dan hal yang mulai berjalan. Efektivitas pada dasarnya merupakan kata yang berasal dari kata efektif. 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).

Efektivitas adalah hal yang penting ketika ingin mencapai tujuan yang ditentukan oleh organisasi (Mahmudi, 2022). Efektivitas pun juga menjadi konsep esensial dikarenakan kemampuannya untuk menggambarkan kesuksesan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan efektivitas dapat menjadi ukuran dari kesuksesan sebuah program serta dapat juga menjadi alat untuk mengetahui bagaimana dampak juga manfaat yang diberikan oleh suatu program.

A. Indikator Efektivitas Program Menurut Duncan (1973)

Duncan (dalam Silaban, 2023) menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur menggunakan:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan ialah indikator yang melihat seluruh usaha pencapaian tujuan harus dilihat sebagai suatu proses. Dalam indikator ini terdiri dari kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran, dan dasar hukum.

2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran atas tingkat kemampuan organisasi dalam melaksanakan kegiatan program yang telah dibentuk dan kemampuannya untuk mengadakan sosialisasi program. Dalam indikator ini terdiri atas prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi ialah kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan lingkungannya. Dalam indikator ini terdiri atas peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

B. Indikator Efektivitas Program Menurut Budiani (2007)

Budiani (dalam Mahendra, 2022) menyebutkan bahwa efektivitas program dapat diukur menggunakan:

1. Ketepatan sasaran

Indikator ini melihat seberapa jauh kelompok sasaran tepat sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

2. Sosialisasi program

Indikator ini menilai kemampuan penyelenggara program untuk mengadakan kegiatan sosialisasi agar informasi terkait dengan pelaksanaan program agar masyarakat mengenali program.

3. Pencapaian tujuan program

Indikator ini melihat sejauh mana kesesuaian antara realita pelaksanaan orogram dengan tujuan yang telah dibentuk sebelumnya.

4. Pemantauan program

Pemantauan program merupakan bentuk perhatian yang diberikan kepada program dalam bentuk pemantauan setelah program dilaksanakan.

C. Indikator Efektivitas Program Menurut Campbell J. P. (1970)

Campbell J. P. (dalam Nurshobah, 2023) menyebutkan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas di antaranya:

1. Keberhasilan program

Campbell J. P. (dalam Nurshobah, 2023) menjelaskan indikator keberhasilan program mengukur apakah tujuan tercapai sesuai dengan yang direncanakan dilihat dari proses dan mekanisme pelaksanaan program.

2. Keberhasilan sasaran

Menurut Campbell J. P. indikator ini mengukur efektivitas melalui pencapaian tujuan yang fokusnya dilihat dari hasil elemen sasaran

dan sejauh apa pencapaian kelompok sasaran (Mutiarin dalam Nurshobah, 2023).

3. Kepuasan terhadap program

Indikator ini mengukur efektivitas melalui kesanggupan program untuk memenuhi kebutuhan kelompok sasaran.

4. Tingkat input dan output

Mutiarin (dalam Nurshobah, 2023) menjelaskan bahwa *input* dan *output* ialah tingkat perbandingan antara masukan yang telah direncanakan dengan hasil atau dampak dari program.

D. Indikator Efektivitas Program Menurut Sutrisno (2010)

Sutrisno (dalam Fauziah, 2022) menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur menggunakan:

1. Ketepatan pemahaman program

Pemahaman terkait dengan program diperlukan oleh kelompok sasaran untuk menjalankan program dengan baik dan lancar.

2. Ketepatan sasaran

Indikator ini mengukur apakah kelompok sasaran yang ditargetkan sesuai dengan aturan yang ditentukan.

3. Ketepatan waktu

Indikator ketepatan waktu mengukur apakah waktu yang dibutuhkan oleh program sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya.

4. Tercapainya tujuan

Sutrisno (dalam Wahsyati, 2024) menjelaskan bahwa pelaksanaan program bisa dikatakan tujuannya tercapai jika program tersebut dapat memberikan manfaat kepada kelompok sasaran.

5. Perubahan nyata

Sutrisno (dalam Wahsyati, 2024) menjelaskan bahwa pelaksanaan program bisa dikatakan efektif ketika kelompok sasaran memperoleh perubahan nyata secara langsung.

E. Indikator Efektivitas Program Menurut Makmur (2011)

Makmur (Nadjidah dalam Arebaang, 2022) menyebutkan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas, antara lain:

1. Ketepatan perhitungan biaya

Menurut Makmur (Nadjidah dalam Arebaang, 2022), ketepatan perhitungan biaya berarti biaya diperhitungkan dengan tepat pada setiap kegiatannya dengan memikirkan biaya yang dimiliki organisasi.

2. Ketepatan berpikir

Indikator ini berkaitan dengan bagaimana aktor yang terlibat dalam program berpikir dengan cara rasional terkait strategi, pengelolaan, dan tindakan yang harus diambil.

3. Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran berkaitan dengan sasaran yang dituju ketika program dibentuk.

4. Ketepatan tujuan

Ketepatan tujuan menilai organisasi dikatakan telah efektif jika tujuan yang ditetapkan sebelumnya mampu dicapai.

Dari berbagai indikator, peneliti menggunakan teori milik Duncan karena sesuai dengan topik penelitian yang diangkat dan dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dari penggunaan E-Aspirasi dari sisi masyarakat dan organisasi (DPRD Kabupaten Semarang dan Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang) sebagai penyedia aplikasi.

1.6.2.4 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.

Menurut Iwan Satibi (2012), prinsip yang dapat berpengaruh kepada efektivitas manajemen publik, yaitu:

1. Akuntabel, berarti pemerintah harus bisa bertanggung jawab atas pelaksanaan manajemen publik.
2. Transparan, berarti implementasi publik dijalankan secara terbuka dan bisa dijangkau oleh para *stakeholders*, termasuk masyarakat.

3. Rasional, berarti manajemen publik dijalankan dengan maksud yang dapat diterima, memiliki tujuan yang jelas, dan dapat diukur.
4. Profesional, berarti manajemen publik dilaksanakan oleh administrator yang mempunyai kemampuan dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan.

1.6.2.5 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.

Aspirasi yang disampaikan menjadi sebuah bukti nyata keterlibatan masyarakat di dalam kegiatan pemerintahan. Keterlibatan masyarakat menunjukkan bahwa terdapat kepentingan rakyat dalam proses pelaksanaan kegiatan pemerintah. Proses keterlibatan tersebut akan menghasilkan pemerintahan yang dinamis dan

dijalankan dengan mendengarkan aspirasi masyarakat.

Marwati (dalam Goni, dkk, 2019) menyebutkan bahwa terdapat berbagai bentuk aspirasi yang masuk ke dalam DPRD, di antaranya:

1. Aspirasi tertulis
2. Aspirasi lisan
3. Aspirasi perseorangan
4. Aspirasi dalam bentuk unjuk rasa
5. Aspirasi dalam bentuk kunjungan kerja

Bentuk aspirasi juga dijelaskan di dalam Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI Tahun 2010, yaitu:

1. Aspirasi masyarakat secara langsung
2. Aspirasi masyarakat secara tidak langsung
3. Aspirasi lewat media elektronik

1.6.2.6 Faktor Penghambat Efektivitas Program

Faktor penghambat program merupakan faktor atau elemen yang dapat memberikan pengaruh berupa hambatan terhadap efektivitas program. Berarti efektivitas sebuah program juga dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat berjalannya program.

A. Faktor penghambat efektivitas program menurut G. Shabbir Cheema dan D.

AA. Rondinelli (1983)

(Mutiarin dalam Saputra, 2023:4) menyebutkan bahwa menurut G. Shabbir Cheema dan D. AA. Rondinelli faktor yang mempengaruhi efektivitas program adalah:

1. Kondisi lingkungan

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. AA. Rondinelli faktor kondisi lingkungan merupakan sistem yang berada di lingkungan dan berpengaruh terhadap kesuksesan suatu program melalui sisi sosio kultural dan peran serta sasaran program (Mutiarin dalam Saputra, 2023:4).

2. Hubungan antar organisasi

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. AA. Rondinelli faktor hubungan antar organisasi merupakan hubungan kerja sama dan juga koordinasi dari instansi-instansi ketika melaksanakan program dengan tujuan untuk mencapai kesuksesan (Mutiarin dalam Saputra, 2023:4).

3. Sumber daya

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. AA. Rondinelli faktor sumber daya ialah sesuatu yang dapat dimanfaatkan atau memiliki daya guna untuk menjalankan program (Mutiarin dalam Saputra, 2023:4).

4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. AA. Rondinelli faktor Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana ialah partisipasi pelaksana program ketika pelaksanaan program, sehingga dalam partisipasi tersebut dibutuhkan kompetensi dan kemampuan pelaksana dalam rangka mencapai tujuan program (Mutiarin dalam Saputra, 2023:4).

B. Faktor penghambat efektivitas program menurut Merilee S. Grindle (1990)

Subarsono (dalam Dang, 2022:16) menyebutkan bahwa menurut Merilee S. Grindle terdapat dua faktor yang mempengaruhi efektivitas program, di antaranya adalah:

1. Isi kebijakan

Menurut Grindle, isi kebijakan mencakup kepentingan kelompok sasaran, derajat perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, jenis manfaat yang diberikan kepada kelompok sasaran, kedudukan pembuat kebijakan, pelaksana program, dan sumber daya yang diinginkan (Jamaluddin, dkk, 2019:2-3).

2. Lingkungan kebijakan

Menurut Grindle, faktor lingkungan kebijakan mencakup: (1) kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat, (2) karakter lembaga dan rezim yang berkuasa, serta (3) kepatuhan dan respons dari pelaksana (Jamaluddin, dkk, 2019:2-3).

C. Faktor penghambat efektivitas program menurut Cheema dan Rondinelli

Menurut Cheema dan Rondinelli (Mutiarin dalam Wahsyati, 2024) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program, yaitu:

1. Kondisi lingkungan

Faktor kondisi lingkungan berpengaruh kepada kesuksesan sebuah program yang mencakup lingkungan sosio kultural dan partisipasi penerima program.

2. Hubungan antar organisasi

Faktor ini merupakan hubungan kerja sama dan koordinasi antara instansi yang terlibat dalam menjalankan program dalam rangka mencapai keberhasilan yang fokusnya kepada usaha untuk mengatasi adanya perubahan dalam organisasi dan bagaimana organisasi bekerja sama serta memberikan dasar untuk memahami dan meningkatkan mobilisasi aktor terlibat untuk mengatasi permasalahan (Wahsyati, 2024). Sehingga faktor hubungan antar organisasi berkaitan dengan keadaan internal organisasi dan kerja sama organisasi.

3. Sumber daya

Faktor sumber daya merupakan sumber daya yang digunakan untuk mendukung keberjalanan program.

4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

Faktor ini ialah partisipasi sumber daya untuk menjalankan program yang mencakup struktur organisasi, norma dan pola hubungan dalam badan birokrasi.

D. Faktor penghambat pelaksanaan program menurut Bardach

Tarigan (dalam Saputra, 2023) menjelaskan bahwa menurut Bardach efektivitas program dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat, di antaranya adalah:

1. Keterbatasan sumber daya

Sumber daya menjadi hal yang sangat penting dari sebuah program karena program tidak bisa berjalan tanpa adanya sumber daya. Untuk membuat sebuah program yang baik, tidak hanya diperlukan sebuah perencanaan yang matang, tetapi juga harus didukung oleh sumber daya.

2. Kurangnya komitmen pelaksana

Komitmen pelaksana yang rendah menjadi faktor yang dapat menghambat pelaksanaan suatu program. Hal tersebut berkaitan dengan komitmen pelaksana untuk menjalankan sebuah program tidak ditanamkan secara serius sehingga tujuan program tidak dapat tercapai secara maksimal.

3. Kurang memadainya struktur organisasi

Kurang memadainya struktur organisasi berarti organisasi yang mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan suatu program tidak mempunyai struktur yang efektif dalam usahanya untuk mencapai tujuan dari sebuah program.

E. Faktor pendukung dan penghambat keberhasilan program George C. Edward

Subarsono (Rasyid, 2022) menjelaskan George C. Edward berpendapat bahwa ada empat faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilan suatu program, di antaranya:

1. Komunikasi

Komunikasi berarti sebuah proses dimana komunikator memberikan pesannya kepada komunikan. Dalam keberjalanan sebuah program, komunikasi antar aktor sangat penting.

2. Sumber daya

Sumber daya merupakan unsur yang digunakan untuk menjalankan sebuah program dan mempunyai pengaruh yang cukup besar di dalam program.

3. Disposisi

Disposisi diartikan sebagai kemauan para aktor yang terlibat di dalam program untuk terus melaksanakan program dengan sebaik-baiknya.

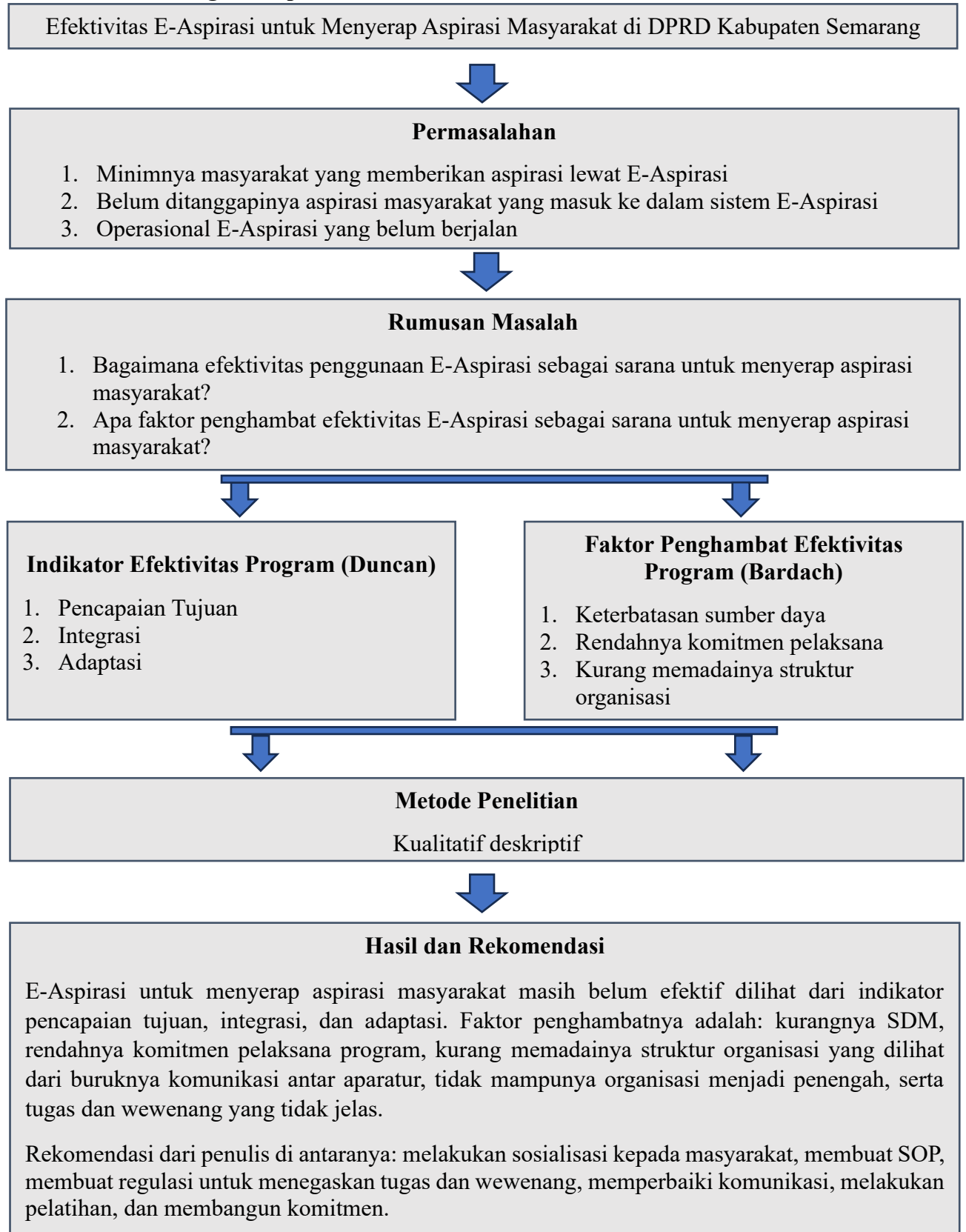
4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi berdampak signifikan terhadap efektivitas program. Adapun komponen struktur organisasi adalah *standard operating procedure* (SOP) dan fragmentasi. Di mana ketika struktur birokrasi ini terlalu panjang sehingga menghambat

pengawasan dan pembinaan, prosedur yang sulit dan tidak fleksibel dapat membatasi kegiatan organisasi. (Rasyid, 2022).

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Kerangka Berpikir



1.7.2 Operasionalisasi Konsep

Efektivitas merupakan sebuah ukuran yang digunakan untuk melihat kesesuaian di antara target yang sudah direncanakan dengan situasi yang terjadi sebenarnya. Untuk mengukur efektivitas dapat digunakan teori Duncan (dalam Farida, 2022) yang menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur menggunakan lima indikator, yaitu: (1) Pencapaian tujuan, (2) integrasi, dan (3) adaptasi.

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi Konsep	Fenomena	Gejala yang diamati di lapangan
Efektivitas E-Aspirasi untuk Menyerap Aspirasi Masyarakat	Pencapaian tujuan (Efektivitas dapat diukur dengan menggunakan pencapaian tujuan. Di mana dalam indikator ini, seluruh proses untuk mencapai tujuan dinilai)	1. Pencapaian sasaran pelayanan E-Aspirasi 2. Ketepatan waktu pelayanan 3. Dasar hukum program
	Integrasi (Mengukur kemampuan organisasi dalam menjalankan program)	1. Dijalankannya SOP untuk mengelola program

	yang telah ditentukan dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat)	2. Sosialisasi program kepada masyarakat 3. Komunikasi antara pemerintah kepada masyarakat dan komunikasi antar bagian yang ada di organisasi 4. Kemampuan organisasi dalam mengelola program
	Adaptasi (Mengukur apakah organisasi bisa menyesuaikan dengan kondisi lingkungan)	1. Sarana dan prasarana untuk menjalankan program 2. Peningkatan kemampuan aparatur dalam menjalankan program
Faktor penghambat penerapan E-Aspirasi	Keterbatasan sumber daya	1. Jumlah sumber daya manusia atau aparatur untuk mengelola program

sebagai sarana untuk menyerap aspirasi masyarakat		2. Jumlah sarana dan prasarana untuk mengelola program
	Rendahnya komitmen pelaksana	1. Komitmen pelaksana untuk menjalankan program
	Struktur organisasi	1. Susunan organisasi 2. Pembagian Tupoksi untuk mengelola program 3. Komunikasi antar bagian dalam mengelola program

1.7.3 Argumen Penelitian

DPRD menjadi unsur yang penting dalam kehidupan pemerintah. Sebagai representasi dari rakyat, DPRD berkewajiban untuk menjalin komunikasi dan menerima aspirasi rakyat sebagai bahan untuk membuat kebijakan. Kehadiran *e-government* memungkinkan terciptanya inovasi teknologi yang dapat mempermudah pemerintah untuk menjalankan tugas dan fungsinya. E-Aspirasi sebagai inovasi yang dibentuk oleh DPRD Kabupaten Semarang memiliki kegunaan utama untuk menjadi sarana komunikasi dan wadah aspirasi bagi

masyarakat kepada dewan. Namun demikian, fungsi tersebut tidak berjalan dengan semestinya yang dapat disebabkan karena indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang belum dilaksanakan dengan baik. Dan dihambat oleh keterbatasan sumber daya, rendahnya komitmen pelaksana, serta kurang memadainya struktur organisasi.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan pada penelitian adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif digunakan sebagai tipe penelitian. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif atau dapat diartikan sebagai pendekatan yang mempunyai fokus pengamatan yang mendalam, bukan melebar

1.8.2 Situs Penelitian

Tempat dimana penelitian diselenggarakan oleh penulis merupakan definisi lain dari situs penelitian. Dalam hal ini, lokasi menjadi suatu yang penting karena mejadi lokus di mana objek akan diamati oleh penulis dan lokasi penulis mencari sumber data. Sesuai dengan judul penelitian yang diambil, maka situs penelian bertempat di DPRD Kabupaten Semarang dan Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan purposive sampling, yaitu peneliti menentukan informan untuk diwawancarai sebagai cara memperoleh

data penelitian. Metode purposive sampling digunakan peneliti guna memilih responden yang memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu yang berkaitan dengan efektivitas E-Aspirasi dalam menyerap aspirasi masyarakat. Adapun subjek penelitian yang telah ditentukan oleh penulis adalah (1) Ketua DPRD Kabupaten Semarang, (2) pengelola E-Aspirasi, (3) pegawai Ketua Bagian Persidangan, (4) Mantan anggota Tim Perencana SELENDANG yang di dalamnya termasuk E-Aspirasi, dan (5) masyarakat yang mengirimkan aspirasi pada E-Aspirasi. Dipilihnya subjek penelitian tersebut didasarkan pada:

1. Bapak Bondan sebagai Ketua DPRD Kabupaten dan pencetus ide adanya inovasi SELENDANG di lingkungan DPRD.
2. Ibu Dyanna sebagai staf Sub-Bagian Persidangan atau bagian yang mempunyai tugas untuk mengelola SELENDANG, termasuk di dalamnya E-Aspirasi.
3. Bapak Suwito sebagai pengelola E-Aspirasi yang memiliki kewajiban untuk menjalankan program E-Aspirasi.
4. Ibu Vitri sebagai mantan Tim Perencana SELENDANG yang mengetahui perencanaan program tersebut.
5. Bapak Agus sebagai masyarakat yang pernah mengisi E-Aspirasi.

1.8.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, Pengertian data kualitatif sendiri ialah data yang tidak berupa angka. Data ini dihasilkan melalui proses wawancara, observasi, dan hasil dari analisis dokumen serta data.

1.8.5 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Sugiyono (2016: 225) berpendapat bahwa data primer ialah data yang secara langsung diberikan kepada pengumpul data. Data primer yang dimanfaatkan guna penelitian ini merupakan sekumpulan data yang dihasilkan lewat observasi serta wawancara yang telah dilakukan dengan informan.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan peneliti secara tak langsung merupakan definisi dari data sekunder (Sugiyono, 2018). Data sekunder yang digunakan untuk penelitian ini didapatkan dari data yang terdapat di dalam sistem SELENDANG DPRD Kabupaten Semarang.

1.8.6 Teknik Pengumpulan

Data yang digunakan dalam penelitian dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi.

a. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai sebuah proses atau kegiatan berkomunikasi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi. Kegiatan ini dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Wawancara dengan subjek penelitian merupakan teknik untuk menghasilkan data yang digunakan dalam penelitian.

b. Dokumentasi

Sugiyono (dalam Nuning, 2017) menyatakan bahwa dokumen ialah catatan berisi peristiwa yang telah lewat. Terdapat beberapa bentuk dokumen, di antaranya adalah tulisan, gambar, dan juga karya milik seseorang. Dokumentasi yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data mengenai E-Aspirasi.

c. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung dengan tujuan untuk mempelajari subjek-subjek yang terkait dengan penelitian. Observasi menjadi salah satu dasar bagian penting dalam metode pengumpulan data di penelitian yang bersifat kualitatif, terlebih yang berhubungan dengan ilmu sosial dan perilaku manusia (Adler & Adler dalam Hasanah, 2017). Observasi dalam penelitian ini peneliti laksanakan secara langsung di Kantor DPRD Kabupaten Semarang dan Sekretariat DPRD Kabupaten Semarang.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data ialah sebuah bentuk usaha dari peneliti untuk memahami data dalam penelitian kualitatif (Creswell dalam Kusumastuti dan Khoiron, 2019). Teknik analisis untuk mengolah data terbagi menjadi tiga tahap sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, yaitu: mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan (Kusumastuti dan Khoiron, 2019).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap di mana peneliti memilih dan memfokuskan informasi dari data kasar yang telah dihasilkan di lapangan menjadi data yang lebih sederhana. Sehingga data menjadi lebih fokus dan tajam ke arah topik penelitian. Reduksi data dikerjakan dengan cara pemilihan data yang sekiranya penting oleh peneliti selama masa penelitian.

b. Deskripsi Data

Deskripsi data ialah kegiatan yang dilakukan setelah tahap mereduksi data. Dalam tahap penyajian data, peneliti mengorganisasikan data yang telah disederhanakan berdasarkan topik. Tahap ini dilakukan agar tiap-tiap data disusun dengan benar dan tidak terjadi kesalahan penggunaan data dalam penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menjadi tahap analisis yang terakhir. Tahap ini akan dilakukan setelah data terkumpul dan peneliti mulai bisa menelaah kesimpulan akhir dari penelitian.

1.8.8 Kualitas Data

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan kualitas data untuk mengevaluasi memakai ukuran yang dapat dipercaya. Untuk itu, kepercayaan berkaitan dengan:

a. Kredibilitas/*Credibility*

Kredibilitas berbicara mengenai apakah penelitian yang telah dilakukan dapat dipercaya oleh pembaca.

b. Keteralihan/*Transferability*

Keteralihan menekankan pada kesamaan konteks di antara narasumber dan peneliti. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada setiap informan. Selain itu, peneliti telah memberikan pemahaman dan penjelasan mengenai setiap butir pertanyaan yang diberikan.

c. Uji Dependabilitas

Uji kebergantungan ditujukan untuk memeriksa ketergantungan dan kepastian data dengan cara audit proses penelitian atau hasil penelitian (Jailani, 2020). Dalam hal ini, peneliti harus dapat memperlihatkan bagaimana proses penelitian dilapangan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sanafah Faisal (dalam Jailani, 2020) yang berpendapat bahwa ketika peneliti tidak bisa memperlihatkan jejak aktivitasnya, maka bisa dipertanyakan bagaimana dependabilitas penelitian yang dilakukan olehnya.

d. Pengujian Konfirmabilitas

Uji kepastian data dilakukan untuk menguji hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Jika hasil dari penelitian adalah fungsi yang menjadi bagian dari proses penelitian, maka dikatakan sudah dapat memenuhi konfirmabilitas (Jailani, 2020).