

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah semakin gencar untuk melakukan penataan pelayanan publik, yang mana itu menjadi tugas pokok dan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Namun hasilnya dirasakan masih belum optimal, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat dirasakan masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan.¹

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara meliputi barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Mengingat masyarakat mempunyai hak atas berbagai pemenuhan kebutuhan dalam kehidupan bernegaranya, dikarenakan masyarakat sudah turut andil untuk

¹ Agustina, Enny. "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat." *Jurnal Literasi Hukum*, No. 2, Vol 3, (2019) 10-17.

memberikan sumbangsih dana kepada negara dalam bentuk pembayaran pajak dan retribusi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.² Masih adanya stigma buruk dari masyarakat mengenai pelayanan publik menuntut pemerintah untuk memutar otak agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

Permasalahan utama yang selalu terjadi dalam pelayanan publik berkaitan dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Dimana pemberian layanan yang baik sangat bergantung pada aspek pola penyelenggaraan dari pemerintah, keterdukungan sumber daya manusia, dan lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan. Meninjau lebih mendalam kembali, pola penyelenggaraan pelayanan publik dari pemerintah masih terdapat beberapa kelemahan seperti kurang responsifnya petugas pelayanan, kurangnya informasi kepada masyarakat, koordinasi dari berbagai instansi pelayanan masih kurang sehingga menyebabkan pertentangan kebijakan, sistem penyelenggaraan pelayanan yang rumit dalam hal persyaratan perizinan sehingga menyebabkan masyarakat enggan mengajukan kebutuhan pelayanan publik mereka. Dilihat dari sisi keterdukungan sumber daya manusianya, masih cukup banyak pekerjaan rumah yang harus segera dibenahi seperti, berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia untuk mendukung kualitas pelayanan yang diberikan, profesionalisme para petugas pelayanan yang masih kurang sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan servis mereka, etika dan empati petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat harus ditingkatkan guna

² Ibid, hlm 1

memberikan pelayanan yang maksimal.³ Dilihat dari sudut kelembagaannya, terdapat kelemahan utama yang terletak pada desain dan sistem organisasi yang kurang menekankan pemberian pelayanan publik merupakan fungsi utama mereka.

Semakin kompleksnya permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sudah seharusnya segera diberikan reformasi pada tubuh pemerintahan. Konsep *good governance* menjadi salah satu pilihan strategis untuk diterapkan dikarenakan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kapasitas dari pemerintah.⁴ Alasan lain yang mendorong praktik *good governance* di Indonesia melalui penyelenggaraan pelayanan publik ialah pelayanan publik sarat akan unsur governance, yang mana interaksi intensif dilakukan pemerintah dengan masyarakat. Adanya ketidakpuasan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik semakin mempertebal bahwa birokrasi di Indonesia belum berjalan dengan semestinya. Penting sekali untuk memprioritaskan pembenahan pada birokrasi di Indonesia. Reformasi birokrasi dapat dimulai dari pemberdayaan masyarakat sipil, karena masyarakat memiliki peran yang strategis pada pengelolaan permasalahan publik. Kesinergisan birokrat dan masyarakat harus diperkuat karena pemberdayaan masyarakat sipil juga dipengaruhi oleh keberhasilan reformasi birokrasi. Kinerja buruk dari birokrat dan cenderung melakukan *bad governance*, maka akan sulit untuk

³ Rahmadana, M. F., dkk, (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. Medan. 12-164

⁴ Siti Maryam, Neneng. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, No.1, Vol. 6 (2017) 1-17

mengharapkan peran optimal dari masyarakat dalam perwujudan *good governance*. Langkah yang dapat diambil untuk reformasi birokrasi dapat dilakukan dengan merubah perilaku birokrasi menjadi lebih efisien, responsif, dan akuntabel.⁵ Apabila bangsa Indonesia berhasil memperbaiki sistem birokrasi maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan membaik. Keterdekungan masyarakat terhadap program-program pembenahan birokrasi dapat diperoleh dengan mudah.

Pelayanan publik kini juga menjadi isu utama terhadap pembangunan pada suatu daerah, karena setiap masyarakat pada dasarnya membutuhkan pelayanan dan konsepsi mengenai pelayanan akan selalu dibicarakan dikarenakan pelayanan sangat mempengaruhi dalam kehidupan masyarakat, Paradigma mengenai pelayanan publik publik terlanjur menghasilkan stigma yang buruk.⁶ Pemerintah daerah yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan publik pada suatu daerah menuntut aparatur pemerintah daerah agar lebih mencermati dinamika yang berkembang di masyarakat. Apalagi di sini adanya otonomi daerah, sebagaimana tertuang pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah bahwa, “Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam

⁵ Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS. Yogyakarta. Hlm 17-122

⁶ Naqibah, L. S., dkk, (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Respon Publik*, Vol. 15, No. 9, 22-30.

sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.⁷ Sehingga Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam mengatur penyelenggaraan pemerintahan daerah secara mandiri guna menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Idealnya dengan otonomi daerah kualitas pelayanan publik akan lebih baik, karena regulasi atau kebijakannya sangat memperhatikan realitas di daerah masing-masing. Namun, realitanya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat pada prosesnya masih berbelit-belit. Perubahan strategi dan kebijakan pelayanan publik menjadi prioritas untuk dilakukan, dalam upaya memberikan solusi mengatasi permasalahan buruknya pelayanan publik. Kebijakan pelayanan publik, utamanya diarahkan untuk penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan publik, melalui restrukturisasi kelembagaan.

Bercermin dari kompleksnya permasalahan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mengenai pelayanan publik, ditambah dengan kemunculan era revolusi industri 4.0 sekarang ini, hadirnya teknologi komunikasi dan informasi berkembang begitu signifikan mampu berpengaruh dalam kehidupan manusia yang menjadikan hal itu sebagai bagian dalam hidup kita, karena tidak bisa dipungkiri juga bahwa perkembangan teknologi yang begitu pesat dan semakin modern ini harus kita manfaatkan dengan baik dan paling tidak mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi. Keterdukungan

⁷ Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014.pdf>. (Diunduh pada tanggal 30 November 2022 pukul 19.20 WIB)

teknologi menjadi suatu tuntutan yang harus dilakukan pemerintah dalam pelayanan publik agar tercapainya pelayanan yang prima, efektif, dan efisien.⁸ Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah, kinerja internal dan layanan publik dapat terwujud dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis. Maka dari itu, pemanfaatan teknologi informasi pada suatu organisasi merupakan sebuah kesatuan yang utuh dan saling berhubungan dalam proses kerjanya sebagai suatu sistem. Secara teknis, pengaplikasian sistem informasi manajemen di dalam lingkungan organisasi dewasa ini tampak dari penggunaan sejumlah perangkat keras maupun perangkat lunak. mulai dari jaringan internet hingga Dipergunakannya alat-alat elektronik seperti komputer, printer, telepon. Pada pemerintahan daerah, teknologi informasi yang dimaksud tersebut diterapkan dalam wujud *e- government*. Perwujudannya dapat diimplementasikan dengan berbagai kegiatan administrasi di dalam lembaga pemerintahan tidak terlepas dari penerapan sistem informasi manajemen yang intinya terletak pada pelaksanaan kegiatan perekaman dan penyimpanan berbagai informasi penting bagi organisasi secara sistematis, tepat dan akurat di dalam media komputer.⁹

⁸ Naqibah, L. S., dkk, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Respon Publik*, Vol. 15, No. 9, (2021) 22-30.

⁹ Fahlefi, Z. Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma (JP)*, Vol. 3, No. 2, (2017) 155-166.

Melihat era yang serba digitalisasi dan berbagai permasalahan yang masih dirasakan masyarakat dalam pelayanan publik, dimana masih terdapat beberapa masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan yang masih memakan waktu cukup lama karena prosedur yang digunakan masih berbelit-belit, panjang, dan lama. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, Pemerintah Daerah harus memberikan sebuah inovasi sebagai pembaharuan yang hadir sehingga dapat menghilangkan stigma negatif dari masyarakat mengenai pelayanan publik itu sendiri. Menyikapi permasalahan tersebut, Pemerintah Daerah harus memberikan sebuah inovasi sebagai pembaharuan yang hadir sehingga dapat menghilangkan stigma buruk dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang terkesan lambat dan berbelit. Dan keresahan ini terjadi bukan hanya di satu atau dua daerah saja, melainkan beberapa daerah merasakan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum maksimal, salah satunya di Pacitan.

Kepala Daerah Kabupaten Pacitan yaitu Bapak Indartato pada masa kepemimpinannya di tahun 2018, merespon banyaknya anggapan dari masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Bentuk komitmen beliau saat itu adalah ingin mendengarkan secara langsung apa yang dibutuhkan oleh masyarakat melatarbelakangi dikeluarkannya sebuah inovasi pada pelayanan publik di Pacitan.¹⁰ Respon Kepala Daerah Kabupaten Pacitan yang mengeluarkan sebuah inovasi didasari atas kesadarannya mengenai isu

¹⁰ Diakses pada <https://pacitankab.go.id/jaring-aspirasi-pemkab-pacitan-luncurkan-aplikasi-wadule-pacitan/> pada tanggal 30 November 2022 pukul 20.47

keberjalanan pelayanan publik di Kabupaten Pacitan dan komitmen beliau untuk paradigma pelayanan publik seiring berkembangnya teknologi.

Atas dasar realita yang terjadi di Kabupaten Pacitan mengenai persepsi masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan serta dorongan dari Bupati Pacitan, Bapak Indartato kala itu. Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan mengeluarkan sebuah inovasi aplikasi berbasis teknologi yang diberi nama WADULE Pacitan (Wadah Aspirasi dan Pengaduan Layanan Elektronik Pacitan). Suatu respon yang baik dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pacitan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik. Penggunaan aplikasi Wadule Pacitan dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Pacitan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kewenangannya dalam pelayanan publik guna memberikan kelancaran dan kemudahan kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik di Kabupaten Pacitan, sehingga dengan sarana penyaluran pengelolaan dan pengaduan masyarakat secara elektronik di Kabupaten Pacitan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, keamanan, pekerjaan dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Pacitan bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia.¹¹

Hadirnya inovasi berbentuk pengaduan pelayanan publik atau Wadule Pacitan ini tidak terlepas dari adanya dorongan Pemerintah Pusat, dimana

¹¹ Elita, Endriana Wahyu, dkk. "Sistem Layanan Informasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (E-Service) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dan Keterbukaan Informasi Pemerintah Kabupaten Pacitan." *Public Administration Journal of Research*, Vol. 1, No. 4, (2019) 335-348.

Pemerintah Pusat telah terlebih dahulu mengeluarkan inovasi pelayanan publik yang menggunakan kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi, yaitu melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N). Program ini merupakan jalur satu pintu untuk pengaduan yang terhubung ke seluruh instansi pemerintah, sehingga memudahkan masyarakat dan masyarakat umum agar tidak mengalami kesulitan dan kebingungan ketika hendak menyampaikan pengaduan, masukan, atau permintaan. Adanya inovasi pengelolaan pengaduan dari Pemerintah Pusat memacu Pemerintah Daerah untuk menghadirkan inovasi. LAPOR SP4N sendiri sudah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia termasuk dengan Aplikasi Wadule yang telah terintegrasi dengan LAPOR.¹²

Aplikasi Wadule Pacitan ditujukan untuk kepentingan masyarakat Kabupaten Pacitan guna memudahkan mereka untuk melaporkan kebutuhannya mengenai pelayanan publik sehingga memerlukan sosialisasi yang menyeluruh. Karena tidak semua masyarakat melek terhadap teknologi, terutama golongan menengah kebawah dan golongan lansia yang mana biasanya golongan tersebut memiliki banyak keluhan untuk dilaporkan. Sangat disayangkan apabila aplikasi yang merupakan sarana dalam aspirasi dan laporan

¹² Diakses pada <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/info-terkini/surat-edaran-menteri-panrb-tentang-pengintegrasian-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-secara-nasional-bagi-pemerintah-daerah-ke-dalam-aplikasi-lapor-sp4n> pada tanggal 30 November 2022 pukul 22.34

masyarakat yang dikhususkan dalam pelayanan publik yang bisa digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, terhalang karena kurang pahamnya masyarakat terhadap cara penggunaannya ataupun lebih parahnya lagi tidak mengetahui keberadaan Aplikasi Wadule ini.¹³

Aplikasi Wadule Pacitan diluncurkan dan dikelola oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pacitan. Wadule Pacitan telah diluncurkan pada tanggal 14 Maret 2018 lalu. Masyarakat Kabupaten Pacitan dapat menggunakan aplikasi Wadule Pacitan untuk melaporkan permasalahannya mengenai pelayanan publik dengan cara mengunduh aplikasi Wadule pada *play store* bagi pengguna android.

Setelah aplikasi Wadule Pacitan sudah terinstal, *user* akan diarahkan untuk melakukan *login* atau bagi yang belum mempunyai akun harus mengisi form identitas. Terdapat pilihan yang ditampilkan pada beranda aplikasi seperti form pengaduan untuk mengisi pengaduan dari masyarakat untuk melaporkan keluhannya tentang pelayanan publik dan terdapat pilihan untuk mengecek pengaduan guna melihat apakah pengaduan sudah terkirim dan ditindaklanjuti.

¹³ Jayyidan, Alfian. "Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online Lapor!-Sp4n Di Kabupaten Bantul." *Doctoral dissertation*, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI, 2022.

Gambar 1. 1 Aplikasi Wadule Pacitan



Sumber: Dokumen Pribadi

Dengan penggunaan aplikasi Wadule Pacitan diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat Pacitan mengenai pelaporan pengaduan pelayanan, berbeda dengan pelayanan pengaduan secara konvensional yang cenderung berbelit dan menyusahkan masyarakat. Karena pelayanan publik secara konvensional banyak kasus yang cenderung merugikan masyarakat seperti mereka yang sedang berada di luar kota tidak bisa memproses pengaduannya dan ketika mereka mengajukan pengaduan secara langsung kepada instansi atau lembaga yang terkait, proses perizinannya memakan waktu yang lama untuk memproses pengaduannya. Oleh karena itu, aplikasi Wadule sebagai pembaharuan yang hadir untuk menggantikan paradigma pelayanan publik secara konvensional, dimana pelayanan tersebut seringkali dikeluhkan. Setiap masyarakat Kabupaten Pacitan harus mendapatkan sosialisasi secara menyeluruh. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan, selaku pembuat dan pengelola aplikasi Wadule Pacitan telah

melakukan sosialisasi melalui media massa seperti radio, pamflet, media sosial (*facebook, whatsapp, twitter*).¹⁴

Dalam memberikan kelancaran dan kemudahan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi Wadule Pacitan sarana dan prasarana menjadi suatu hal yang penting untuk mendukung keberjalanan pengelolaan aplikasi Wadule. Sarana untuk pengelolaan aplikasi Wadule meliputi penggunaan perangkat elektronik penunjang seperti ketersediaan printer, scanner, jaringan internet, perangkat telepon, display monitor, lcd, dan laptop. Untuk penunjang sarana non elektronik ialah meja informasi, papan informasi, banner, buku catatan, dan lemari arsip.¹⁵ Akan tetapi pihak diskominfo memerlukan tambahan komputer dan lemari arsip. Dari segi ketersediaan sumber daya manusia menurut harus ditingkatkan karena petugas yang berada di *control room* hanya ada sangat terbatas termasuk operator dan penjaga ruang.¹⁶ Belum optimalnya segi pembagian tugas jika dibiarkan begitu saja dapat memunculkan polemik. Oleh karena itu ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*. Serta ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* sesuai dengan tujuan kemanfaatannya. Elemen sumber daya juga tak kalah penting

¹⁴ Al Farizi, A., dkk. "WADUL-E AS THE IMPLEMENTATION OF E-SERVICE IN THE NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol. 5, No. 1, (2021) 374-383.

¹⁵ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan. "Laporan Tahunan PPID Kabupaten Pacitan". 2020

¹⁶ Elita, Endriana Wahyu, dkk. "Sistem Layanan Informasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (E-Service) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dan Keterbukaan Informasi Pemerintah Kabupaten Pacitan." *Public Administration Journal of Research*, Vol. 1, No. 4, (2019) 335-348.

mengingat penerapan *e-government* membutuhkan penunjang tersebut sehingga semakin banyak pegawai yang memahami teknologi, informasi dan komunikasi tentunya akan semakin lebih baik.

Keseriusan KemenPAN RB untuk memacu peningkatan pelayanan publik di daerah dapat digambarkan oleh diadakannya kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia, hal itu juga mendasari digelarnya kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai wujud apresiasi pemerintah kepada pemerintah daerah. Kompetisi yang sudah digelar sejak tahun 2018 ini juga sebagai bentuk dari program *one agency*. yang mana mewajibkan kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota menciptakan minimal satu inovasi setiap tahun.

Tercatat total peserta Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2020 mencapai 439 instansi. Peserta terdiri dari 237 Instansi Pemerintah (IP) dan 202 Unit Pengelola Pelayanan (UPP), yang mana pada tahun 2020 Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Pacitan berhasil meraih penghargaan dalam Kompetisi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui inovasinya yaitu aplikasi Wadule Pacitan. KemenPAN RB memberikan penghargaan berupa piala “Anggakara Bhirawa 2020” dan piagam penghargaan pemenang instansi pemerintah pengelola

dengan dampak terbaik.¹⁷ Gelaran kompetisi ini mempunyai misi yaitu menghasilkan penyelenggaraan pelayanan publik yang mengelola pengaduan secara ideal, memaksimalkan keterlibatan masyarakat dalam monitoring dan evaluasi pelayanan publik, serta memanfaatkan data tersebut sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat¹⁸. Bagi daerah yang mendapatkan penghargaan pada pagelaran kompetisi diharapkan tidak berpuas diri akan pencapaiannya, namun mereka harus menjadikan penghargaan yang diperoleh sebagai sarana mawas diri bagi Pemerintah Daerah untuk selalu meningkatkan pelayanan publik dan menghasilkan inovasi-inovasi baru.¹⁹

Dilihat dari hasil data Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan pada tahun 2019, bahwa sebanyak 220 orang telah memberikan aduan pada aplikasi Wadule Pacitan. Adanya ratusan laporan yang masuk memunculkan sebuah polemik, yang mana sikap profesionalitas dari pengelola pelayanan harus ditekankan untuk menghindari indikasi kepentingan yang ditunggangi yakni dalam hal ini laporan yang masuk dari masyarakat harus benar-benar di cek secara mendalam²⁰.

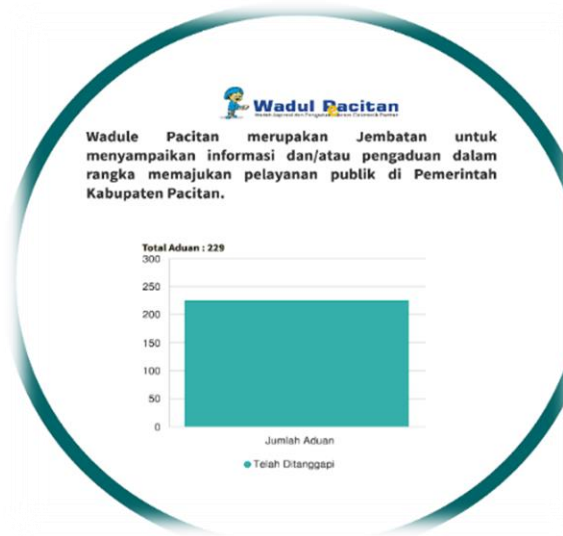
¹⁷ Diakses pada <https://pacitanku.com/2020/11/25/berkat-wadule-pacitan-pacitan-raih-penghargaan-top-15-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-2020-kemenpan-rb/> pada tanggal 17 Desember 2022 pukul 18.56

¹⁸ Diakses pada <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kompetisi-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-4-resmi-digelar> pada tanggal 17 Desember 2022 pukul 19.43

¹⁹ Cahyadi, R. "Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah." *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, Vol. 10, No. 3, (2016) 569-586

²⁰ Diakses pada <https://pacitankab.go.id/tag/wadule-pacitan/> pada tanggal 17 Desember 2022 pukul 18.56

Gambar 1. 2 Data Pengguna Aplikasi Wadule Pacitan



Sumber: <https://kominfo.pacitankab.go.id>

Selain itu, pengelola pelayanan harus mengerti seluruh permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat, termasuk dalam mengklasifikasikan permasalahan yang meliputi permasalahan sosial, kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan sebagainya. Mengoptimalkan pemahaman dan identifikasi laporan pengaduan yang masuk perlu dilakukan dikarenakan dapat menyebabkan hambatan pada keberlangsungan pengelolaan pelayanan aplikasi Wadule Pacitan.

Berdasarkan pembahasan diatas yang menggambarkan keberlangsungan aplikasi Wadule Pacitan, dimana terdapat polemik yang muncul mengenai pengelolaan aplikasi Wadule terkait dengan keberlangsungan pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan seperti adanya kendala pada sumber daya pengelola, sarana dan prasarana. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisa lebih mendalam bagaimana Diskominfo Pacitan menjalankan pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan dan menggali lebih dalam lagi mengenai kendala-kendala selama keberlangsungan pengelolaan

aplikasi Wadule Pacitan. Dikarenakan tidak menutup kemungkinan adanya permasalahan-permasalahan lain yang muncul di lapangan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengelolaan aplikasi Wadule di Kabupaten Pacitan?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan?
3. Keberlanjutan aplikasi wadule di Kabupaten Pacitan.

1.3. Tujuan penelitian

Mengetahui bagaimanakah Dinas Komunikasi dan Informatika Pacitan mengelola aplikasi Wadule Pacitan dan apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan untuk menciptakan birokrasi pelayanan yang responsif berbasis aplikasi Wadule.

1.4. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menghilangkan stigma negatif dari masyarakat mengenai pelayanan publik konvensional yang cenderung berbelit. aplikasi pengaduan ini sebagai pembaharuan yang hadir untuk menggantikan paradigma pelayanan publik secara konvensional. Bagi Pemerintah dapat menjadi bahan evaluasi untuk menilai apakah program yang dijalankan itu efektif serta dapat meningkatkan pelayanan publik.

2) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pustaka untuk pengembangan keilmuan yang sejalan dengan permasalahan yang ada, serta mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan.

1.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksudkan untuk menambah informasi sekaligus menjadi pembandingan antara penelitian yang saat ini dilakukan dengan penelitian lainnya. Adanya banyak kajian teoritis yang didapatkan dari penelitian sebelumnya dapat dijadikan acuan dan bahan rujukan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Sehingga untuk mendukung penelitian yang dilakukan, maka terdapat penelitian terdahulu yang relevan dan dijadikan sebagai tinjauan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis untuk membuat karya ilmiah yang berjudul “Aplikasi Wadule Pacitan (Studi Kasus: Rendahnya Pengaduan Dari Masyarakat Dan Lambannya Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat”, yaitu:

1. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Elita, Endriana Wahyu, Supriyadi Supriyadi, dan Maharani Thalia Purwa Aditya pada tahun 2019 yang berjudul “Sistem Layanan Informasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (*E-Service*) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dan Keterbukaan Informasi Pemerintah Kabupaten Pacitan”. Jurnal yang ditulis oleh para peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus dari penelitian ini ialah mendeskripsikan sistem layanan aplikasi Wadule Pacitan sebagai pelayanan pengaduan di Kabupaten Pacitan. Dalam temuan

penelitiannya, mereka menjabarkan bagaimana sistem layanan aplikasi Wadule dijalankan. Sistemasi pengelolaan wadah aspirasi dan pengaduan secara elektronik Kabupaten Pacitan (Wadule Pacitan) jalannya laporan hingga ditindak lanjuti sebagai berikut masyarakat melapor melalui aplikasi Wadule Pacitan dengan masuk atau mendaftar menggunakan e-mail.²¹

2. Penelitian terdahulu lainnya ditulis oleh Al Farizi, Afif, Dian Suluh Kusuma Dewi, dan Insyira Yusdiawan Azhar pada tahun 2021 yang berjudul “Wadul-E As The Implementation of E-Service In The New Public Service Paradigm”. Pada Jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitiannya adalah bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep *New Public Service* pada Layanan WADUL-E serta melihat segi Kepemimpinan dalam pelayanan publik. Hasil dari penelitiannya adalah menunjukkan bahwa konsep Pelayanan Publik Baru tidak sepenuhnya dapat diterapkan pada Pelayanan WADUL-E Pacitan, karena peneliti tidak menemukan data terkait indikator ke 6 yaitu melayani tidak mengarahkan yang memuat tentang kedudukan pemimpin disini, bukan sebagai pemilik tetapi sebagai abdi masyarakat atau abdi masyarakat. Namun selebihnya konsep pelayanan publik baru tersebut sesuai dengan keadaan nyata di Dinas Wadule Pacitan.²²

²¹ Elita, Endriana Wahyu, dkk. "Sistem Layanan Informasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (E-Service) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dan Keterbukaan Informasi Pemerintah Kabupaten Pacitan." *Public Administration Journal of Research*, Vol. 1, No. 4, (2019) 335-348.

²² Al Farizi, A., dkk. “WADUL-E AS THE IMPLEMENTATION OF E-SERVICE IN THE NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM.” *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol. 5, No. 1, (2021) 374-383.

3. Penelitian terdahulu berikutnya yang ditulis oleh Fiki Dzakiyati, Rosihan Widi Nugroho, dan Hardi Warsono pada tahun 2018 yang berjudul “Lapor Hendi: Jembatan Pengaduan Yang Setengah Hati”. Jurnal yang ditulis oleh para peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus. Fokus dari penelitian ini ialah Faktor evaluasi menurut Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, ketepatan. Serta fokus penelitian lainnya yaitu faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Lapor Hendi ini. Dalam temuan penelitiannya, diketahui bahwa ada dua faktor penghambat dalam penerapan Lapor Hendi, yaitu Sumber Daya Manusia dan teknologi. Pertama, faktor Sumber daya manusia ini terfokus pada budaya kerja yang cenderung kurang sigap dan menunggu instruksi pimpinan. Hasil wawancara pada pelapor yang kasusnya ditindaklanjuti menunjukkan indikasi budaya menunggu instruksi pimpinan. Hambatan dalam teknologi berupa sering terjadinya sistem yang error. Hal ini karena banyaknya pengguna aplikasi Lapor Hendi ini sedangkan bandwidth kapasitas sistem masih terbatas akibat sistem yang error akan menghambat dalam proses pelayanan aduan dan beberapa aduan yang tidak terarsip.²³
4. Penelitian terdahulu berikutnya yang ditulis oleh Mohammad Irsza Ramadhan, dan Budi Puspo Priyadi pada tahun 2018 yang berjudul “Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi di Kota Semarang”. Jurnal yang ditulis oleh para peneliti menggunakan

²³ Dzakiyati, F., dkk. “Lapor Hendi: Jembatan Pengaduan yang Setengah Hati.” *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, Vol 3, No. 1, (2018) 64-75.

metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus dari penelitian ini ialah melihat keberlangsungan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang melalui Laporan Hendi. Dalam temuan penelitiannya menunjukkan, pengelolaan pengaduan sudah cukup baik dengan pengenalan program yang efektif serta akses pengaduan berbagai kanal sosial media yang mempermudah masyarakat untuk melapor. Kecepatan dari program Laporan Hendi cukup baik sesuai dengan SOP yang ada namun masih ada kekurangan pada aspek sumber daya manusia pengelolaan sehingga masih adanya pengaduan yang belum terproses. Adanya pencatatan pengaduan yang dibuat berdasarkan kategori aduan serta adanya pemeriksaan dari Walikota Semarang untuk mengawasi OPD yang paling banyak pelaporannya.²⁴

Penelitian yang berjudul Pengelolaan “aplikasi wadule” di Kabupaten Pacitan (Studi Penelitian pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pacitan) tentunya memiliki memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Pada penelitian terdahulu mengandung kesamaan pembahasan yaitu mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Kemudian dari penelitian sebelumnya untuk memperoleh datanya, peneliti menggunakan metode penelitian, yang mana terdapat kesamaan. Terdapat juga kesamaan mengenai pokok pembahasan yaitu mengenai pelayanan publik. Ada pun penelitian ini juga terdapat kesamaan dengan penelitian terdahulu mengenai

²⁴ Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. “DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGADUAN MASYARAKAT LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG.” *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol. 9, No. 4, (2020) 176-194.

pembahasan inovasi aplikasi Wadule Pacitan yang didalamnya ada keterkaitan dengan partisipasi masyarakat daerah.

Perbedaan penelitian terdahulu yang sebelumnya telah disajikan dengan penelitian yang dibuat oleh penulis terletak pada pemilihan judul, waktu dan lokasi penelitian, tujuan, serta perbedaan fokus penelitian. Beberapa penelitian sebelumnya berfokus pada sistem layanan itu yang lebih menekankan kepada cara penggunaan aplikasi. Serta penelitian terdahulu menyebutkan sebuah inovasi yang dikeluarkan, dilihat dari segi kepemimpinan. Penelitian yang saya lakukan akan berfokus pada inovasi Aplikasi Wadule Pacitan ini bagaimana pengelola mengelola aplikasi pengaduan pelayanan publik, serta menggalikan kendala-kendala dan faktor pendukung yang ditemukan pada keberjalanan pengelolaan aplikasi.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1 *E-government*

E-government merupakan sebuah pembaharuan bagi pelayanan publik dari pemerintah yang menggunakan teknologi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi. Pelayanan baru ini bertujuan untuk memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses demokratis.

Pada prakteknya, *e-government* menekankan pada penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada

pelayanan kepada masyarakat. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan *e-government* adalah untuk menciptakan customer online.²⁵ Selain itu, *e-government* bertujuan untuk menghilangkan budaya intervensi dari aparatur pelayanan. Implementasi dari *e-government* mempunyai sasaran pembangunan seperti pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, dan menciptakan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Pembentukan atau pengoperasian *website* Pemerintah Daerah sebagai wujud tahapan yang realistis bagi pelaksanaan pengembangan *e-government*. Inti utamanya ialah Transformasi Relasi yaitu perubahan cara berhubungan antara pemerintah dengan stakeholdernya terutama masyarakat. Selama ini kita lebih berfokus pada teknologinya saja tanpa memperhatikan transformasi relasi yang dihasilkan, akibatnya banyak kita temui instansi pemerintah yang merasa telah melaksanakan *e-government* melalui pengadaan aplikasi pelayanan dan jaringan internet akan tetapi pelayanan publiknya masih tetap lambat.

²⁵ Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep *E-government*: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.

Sebagian besar ahli menyatakan bahwa model relasi pada *e-government* menjadi 3 yaitu G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizens*). Konsep relasi pada *e-government* dapat dijelaskan sebagai berikut:²⁶

a. *Government to Government (G2G)*.

Interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.

b. *Government to Citizens (G2C)*.

Interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah setiap saat. Selain itu juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan trust masyarakatnya terhadap pemerintah.

c. *Government-to-Businesses (G2B)*

Model ini berpotensi mengurangi biaya transaksi melalui proses pengadaan yang ditingkatkan. Mengubah transaksi dengan pemerintah menjadi online membuka kesempatan bagi perusahaan (sektor bisnis) untuk menyederhanakan

²⁶ Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI. Yogyakarta

proses-proses yang berkenaan dengan peraturan, memangkas birokrasi yang berbelitbelit, menjaga kepatuhan hukum, dan dapat memulai bisnis dengan lebih cepat dan lebih mudah melalui electronic filing, dan pelaporan secara statistik.

Selain itu ada 6 (enam) indikator penting harus diperhatikan pengelolaan *e-government*, masing-masing adalah:²⁷

1. *Content Development*

Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.

2. *Competency Building*

Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.

3. *Connectivity*

Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-government* diterapkan.

4. *Cyber Laws*

Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas

²⁷ Ibid, hlm 23

e-government.

5. *Citizen Interfaces*

Menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan stakeholder *e-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.

6. *Capital*

Menyangkut pola permodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, di sini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

Dari indikator pada pengelolaan *e-government* tersebut dapat membantu peneliti untuk membantu penelitian ini dikarenakan konsep tersebut dapat membantu penelitian saya untuk menggali data mengenai pengelolaan dan hambatan pada aplikasi Wadule Pacitan oleh Diskominfo Kota Pacitan

1.6.2. Manajemen

Kata Pengelolaan dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan. Lebih lengkapnya pengelolaan bisa diartikan sebagai manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-

usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.²⁸

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pengelolaan segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan.²⁹ Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi termasuk dalam pemerintahan, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Tujuan pengelolaan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Untuk pencapaian tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi
2. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertetangan.
3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas

Pengelolaan yang baik merupakan pondasi bagi pengembangan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja dan organisasi lainnya. Dengan pengelolaan yang baik, hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan dan

²⁸ Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.

²⁹ Nugroho. 2003. *Good Governance*. Mandar Maju. Bandung.

memiliki perangkat minimal untuk memastikan kredibilitas, integritas, dan otoritas sebuah institusi dalam membangun aturan, membuat keputusan serta mengembangkan program dan kebijakan yang merefleksikan pandangan dan kebutuhan anggota.

Selain adanya tujuan dari pengelolaan terdapat juga fungsi adanya pengelolaan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan adalah kegiatan manajemen yang meliputi penetapan tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana guna mengoordinasikan kegiatan. Selain itu, fungsi perencanaan dapat memberikan arahan perusahaan untuk menetapkan tujuan perusahaan terlebih dahulu. Tanpa penetapan tujuan, perusahaan sukar membandingkan realisasi hasil dengan rencana/tujuan perusahaan pada kegiatan evaluasi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian adalah kegiatan manajemen yang melibatkan pengaturan dan pembagian pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian meliputi pembagian kerja antara kelompok dan individu, pengorganisasian terkait kegiatan kelompok dan individu, serta penetapan kewenangan manajerial

3. Penggerakan (*Actuating*)

Proses ini menempatkan semua anggota daripada kelompok agar

bisa bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengendalian adalah fungsi manajemen yang kegiatannya meliputi memantau, membandingkan, dan mengevaluasi atas hasil kinerja. Kegiatan pengendalian ini meliputi penetapan standar dan tujuan awal, membandingkan antara hasil kerja dengan standar dan tujuan awal, dan melakukan evaluasi kesalahan serta mendorong keberhasilan.

Komponen fungsi manajemen (pengelolaan) pada organisasi atau lembaga dapat menjadi indikator untuk penelitian ini, yang mana diharapkan dapat menunjang peneliti untuk mempermudah pengambilan data mengenai pengelolaan serta hambatan yang muncul pada pengelolaan aplikasi Wadule Pacitan oleh Diskominfo Kota Pacitan.

1.7. Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Definisi Konsep

Adapun definisi konseptual yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) *E-government*

E-government menekankan pada penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan baru ini bertujuan untuk memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi

dalam proses demokratis. Selain itu, *e-government* bertujuan untuk menghilangkan budaya intervensi dari aparatur pelayanan. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan *e-government* adalah untuk menciptakan customer online, yang mana efisiensi dari waktu tenaga atau ongkos.

2) Manajemen (pengelolaan)

Pengelolaan yang baik merupakan pondasi bagi pengembangan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja dan organisasi lainnya. Dengan pengelolaan yang baik, hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan dan memiliki perangkat minimal untuk memastikan kredibilitas, integritas, dan otoritas sebuah institusi dalam membangun aturan, membuat keputusan serta mengembangkan program dan kebijakan yang merefleksikan pandangan dan kebutuhan anggota

Adapun konsep dan indikator dalam penelitian tentang aplikasi wadule dengan studi kasus rendahnya pengaduan dari masyarakat Kabupaten Pacitan adalah sebagai berikut:

1) *E-government*

Indikator yang dapat mendukung penelitian ini ialah sebagai berikut:

A. *Content Development*

Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan

lain sebagainya.

B. *Competency Building*

Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.

C. *Connectivity*

Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-government* diterapkan.

D. *Cyber Laws*

Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-government*.

E. *Citizen Interfaces*

Menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan stakeholder *e-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.

F. *Capital*

Menyangkut pola permodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, di sini tim harus memikirkan jenis-jenis

model pendapatan (revenue model) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

2) Manajemen (pengelolaan)

Indikator yang dapat mendukung penelitian ini ialah sebagai berikut:

A. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan adalah kegiatan manajemen yang meliputi penetapan tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana guna mengoordinasikan kegiatan. Selain itu, fungsi perencanaan dapat memberikan arahan perusahaan untuk menetapkan tujuan perusahaan terlebih dahulu. Tanpa penetapan tujuan, perusahaan sukar membandingkan realisasi hasil dengan rencana/tujuan perusahaan pada kegiatan evaluasi.

B. Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian adalah kegiatan manajemen yang melibatkan pengaturan dan pembagian pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian meliputi pembagian kerja antara kelompok dan individu, pengorganisasian terkait kegiatan kelompok dan individu, serta penetapan kewenangan manajerial.

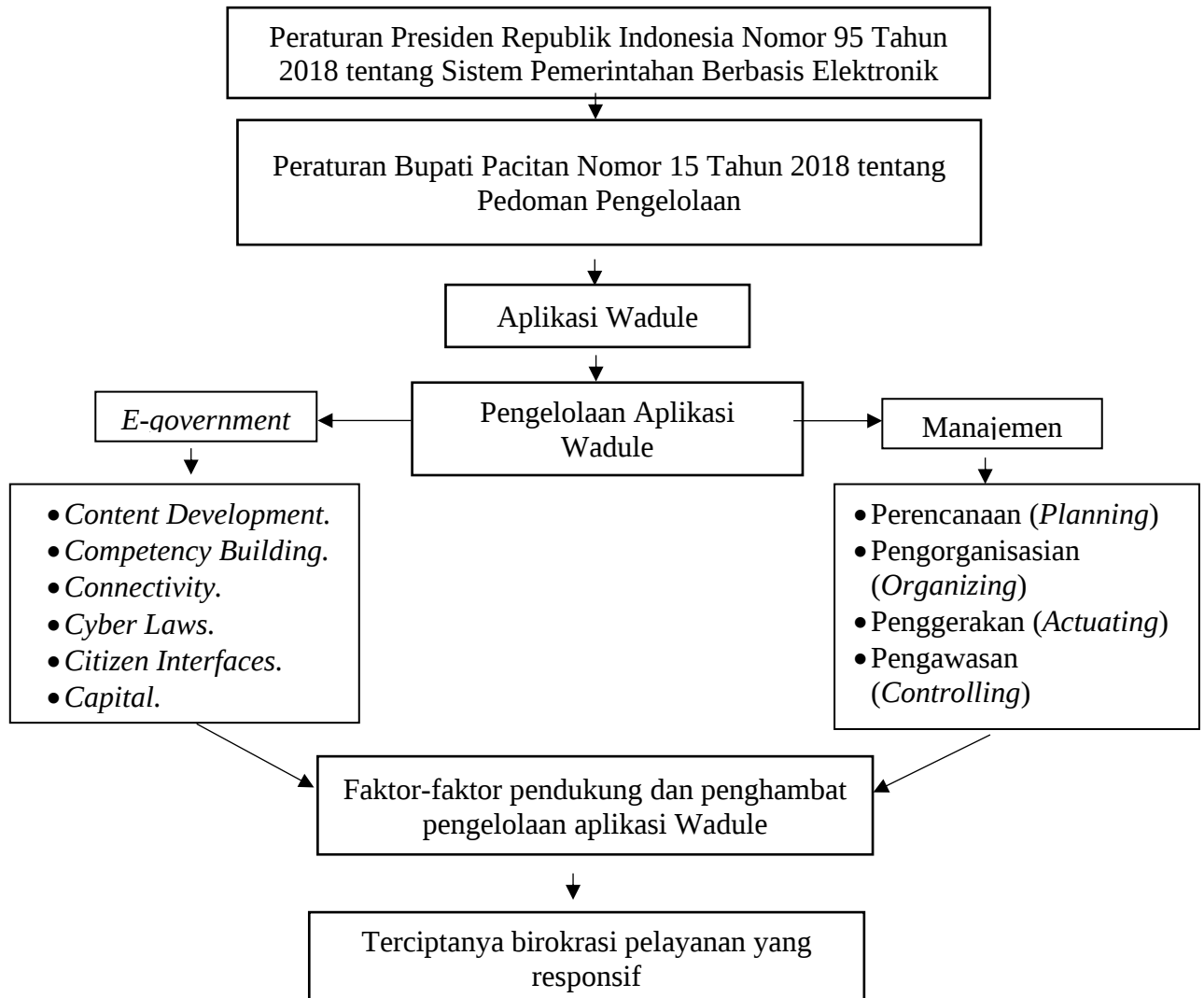
C. Penggerakan (*Actuating*)

Proses ini menempatkan semua anggota daripada kelompok agar bisa bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.

D. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengendalian adalah fungsi manajemen yang kegiatannya meliputi memantau, membandingkan, dan mengevaluasi atas hasil kinerja. Kegiatan pengendalian ini meliputi penetapan standar dan tujuan awal, membandingkan antara hasil kerja dengan standar dan tujuan awal, dan melakukan evaluasi kesalahan serta mendorong keberhasilan.

1.8. Kerangka Berpikir



1.9. Metode penelitian

1.9.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik,

kompleks, dan rinci.³⁰ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan yang berdasarkan ilmu pengetahuan, tujuannya menggambarkan gejala, keadaan individu maupun kelompok tertentu.

Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk dapat memberikan deskripsi dan gambaran dari keberjalanan aplikasi Wadule Pacitan dengan tujuan utama yaitu menggali apa yang menjadi penyebab kesadaran masyarakat masih rendah untuk memanfaatkan aplikasi Wadule Pacitan.

1.9.2. Subjek Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang mengetahui dan memiliki data secara detail dan akurat berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap penulis memiliki keterkaitan dengan objek penelitian. Adapun yang akan menjadi informan yaitu sebagai berikut:

1. *Staff* Bidang Teknologi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan.
2. *Staff* Bidang Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan.

1.9.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data merupakan hal yang akan dipakai sebagai dasar, yang dapat berasal dari penelitian lapangan, perpustakaan

³⁰ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*, (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Pers, 2020), hlm 19.

ataupun yang lainnya.³¹ Dalam penelitian ini, penulis menganalisis dengan mengumpulkan dan mencari data dengan dua cara, baik dari data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi, sedangkan data sekunder yang didapatkan dari beberapa sumber, yaitu internet, jurnal, artikel, laporan yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.9.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Yusuf, keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian.³² Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati (observasi) situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Wawancara

Penelitian melalui wawancara dilakukan menggunakan jenis wawancara semi berstruktur, di mana dalam hal ini dapat mengembangkan pertanyaan dan memutuskan sendiri mana isu yang dimunculkan, serta pedoman wawancara dapat agak panjang dan rinci walaupun hal itu tidak perlu diikuti secara ketat. Pedoman wawancara berfokus pada subyek area tertentu yang diteliti, yaitu *staff* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan yang menangani pelayanan Wadule Pacitan. *Staff* yang

³¹ S Una. *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*. (Jambi: Syariah Fress, 2014)

³² Yusuf, Muri A. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

dimaksud ialah *staff Bidang Teknologi dan Informasi dan staff Bidang Informasi dan Komunikasi*

b) Observasi

Sebelum melakukan Teknik wawancara untuk mencari data secara verbal, peneliti menggunakan Teknik observasi guna menyelidiki dan mengetahui tingkah laku nonverbal dari subjek penelitian. Dengan menggunakan Teknik observasi, peneliti juga melihat dan mendengarkan tentang perilaku subjek guna mengetahui makna dari perilaku tersebut. Observasi dari penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan guna mengetahui bagaimana keberjalanan inovasi aplikasi Wadule Pacitan.

1.9.5. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Rossman dan Rallis (1998) merupakan Analisis data merupakan proses berkelanjutan dari teknik pengumpulan data yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian.³³

A. Reduksi Data.

Menurut Miles, Reduksi data adalah proses pemilihan,

³³ Rossman, G. B., & Rallis, S. F. (2011). *Learning in the field: An introduction to qualitative research*. Sage.

memfokuskan, menyederhanakan, pengubahan data kasar yang berasal dari laporan hasil lapangan. Tujuannya untuk memilih dan menentukan data yang dianggap relevan dengan tema skripsi yang disajikan.³⁴ Dalam penelitian ini penulis akan mereduksi data yang telah didapat melalui teknik pengumpulan data baik data primer dan data sekunder.

B. Penyajian Data

Setelah dilakukannya tahap reduksi data, peneliti selanjutnya melakukan display data, yaitu menyajikan hasil data tersebut dalam bentuk diagram dan penjelasan singkat karena jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Menurut Sugiyono, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang telah terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.³⁵

C. Verifikasi atau penarikan kesimpulan

Ini merupakan tahap terakhir, di mana peneliti disini menarik kesimpulan dari hasil data yang telah dikaji. Dalam hal ini, kesimpulan masih bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan apabila ditemukan bukti yang mendukung kuat. Namun

³⁴ Saldana., Miles & Huberman. *Qualitative Data Analysis*. (America: SAGE Publications. 2014)

³⁵ Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

apabila dalam pelaksanaan penelitian, di mana peneliti melakukan pengambilan data secara valid dan dapat diuji kebenarannya, maka kesimpulan yang dihasilkan juga akan kredibel atau akurat, serta kesimpulan final akan ditentukan dengan penemuan data yang sifatnya saling berhubungan.