



# Implementasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Dalam Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

1<sup>st</sup> Arista Widyaningtyas<sup>a</sup>, 2<sup>nd</sup> Ni Putu Anik Prabawati<sup>a</sup>, 3<sup>rd</sup> Kadek Wiwin Dwi Wismayanti<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Corresponding author: [aristawidyaningtyas2@gmail.com](mailto:aristawidyaningtyas2@gmail.com)

---

## Abstract

The aim of this research is to find out how the Community Aspiration and Complaints Service (SIDUMAS) program is implemented in public complaints at the Badung Regency Communication and Information Service. This research uses a qualitative research method with a descriptive approach that collects data through observation, interviews and documentation. This research uses public policy theory with indicators of program implementation by Charles O. Jones with three (3) types of indicators, namely, organization, interpretation or understanding, and application or application. For the three indicators of program implementation, the results showed that all of these indicators were running, but there were several indicators that were not running optimally, namely organizational indicators and application or implementation.

Keywords: *Program Implementation, Community Aspiration and Complaints Service (SIDUMAS), Communication and Informatics Service.*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mengumpulkan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kebijakan publik dengan indikator implementasi program oleh Charles O. Jones dengan tiga (3) jenis indikator yaitu, organisasi, interpretasi atau pemahaman, serta aplikasi atau penerapan. Dengan menggunakan ketiga indikator implementasi program tersebut, didapatkan hasil yang menjelaskan bahwa seluruh indikator tersebut telah berjalan, namun terdapat beberapa indikator yang belum berjalan secara optimal yaitu indikator organisasi dan aplikasi atau penerapan.

Kata Kunci: Implementasi Program, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS), Dinas Komunikasi dan Informatika.

---

## 1. Pendahuluan

Kewajiban utama pemerintah yakni memberikan pelayanan untuk memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan aturan pokok serta aturan yang telah ditetapkan (Ahmad Mustanir, 2022). Pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat tentunya memberikan nilai positif dalam mendapatkan antusiasme yang baik. Pemerintah memberikan ruang untuk masyarakat agar dapat mendapatkan informasi secara mudah dengan adanya sistem informasi pelayanan publik nasional. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional”. Sistem informasi pelayanan publik terdiri dari sistem informasi elektronik ataupun non-elektronik. Pemerintah wajib memaparkan informasi secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu sistem informasi yang telah dikembangkan oleh pemerintah berupa website serta aplikasi mengenai pengaduan ataupun pelayanan. Masyarakat dapat melakukan pengaduan kapan dan dimana saja dengan mengakses melalui website atau aplikasi. Dengan pemerintah memberikan informasi secara terbuka serta mudah untuk diakses, masyarakat dapat mengetahui bagaimana kinerja pemerintah dalam layanan pengaduan masyarakat.

Pemerintah membuat kebijakan dengan menyiapkan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan serta aspirasinya dengan adanya layanan pengaduan masyarakat. Pada Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara No. KEP/118/M.PAN/8/2004 mengenai Pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah merupakan dasar hukum dari pengaduan masyarakat (Anies Marsudiati Purbadiri, 2022). Menurut Keputusan Menpan diatas pengaduan masyarakat menjadikan pemerintah terlepas dari KKN, karena dengan adanya pengaduan masyarakat menjadi jembatan masyarakat dalam mengawasi pelayanan pengaduan masyarakat yang efektif. Kemudian pemerintah dapat mengetahui apakah pelayanan pengaduan ini berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan pemerintah. Dalam tingkat nasional pemerintah pusat membuat kanal pengaduan masyarakat yang bernama LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang menjadi sentral dalam pengaduan masyarakat secara nasional. Ada beberapa daerah yang menjadi pilot project dalam melaksanakan pengembangan SP4N-LAPOR! yaitu Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kab. Sleman, Kab. Tangerang, Kab. Badung, dan Provinsi Sumatra Barat. Kabupaten Badung menjadi salah satu pilot project terbaik dalam kanal pengaduan masyarakat.

Tabel 1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Melalui Web. SIDUMAS Kab. Badung Tahun 2019-2023

Jumlah Akun Terdaftar		Pengaduan	Ditanggapi
Terverifikasi	601	578	440
Belum Terverifikasi	1969	(Total Pengaduan)	(Sudah Ditanggapi)

Sumber: <https://sidumas.badungkab.go.id/> 2023

Tabel data 1 diatas menunjukkan bahwa terdapat beberapa data yang belum terverifikasi karena belum lengkap data, website error, atau data yang tidak sesuai dengan disdukcapil. Melihat dari data diatas, terdapat 1969 akun yag belum terverifikasi. Alasan belum terverifikasi sendiri yaitu dari masyarakat yang belum melengkapi data profile. Faktor lain yakni data yang diinput oleh masyarakat tidak sesuai dengan data yang terdapat di Disdukcapil. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memakai aplikasi tersebut sebagai aplikasi pengaduan. Dengan adanya aplikasi SIDUMAS Badung, pengelola pengaduan masyarakat mengharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengajukan pengaduan dimanapun berada dan kapan saja yang mempermudah pengaduan.

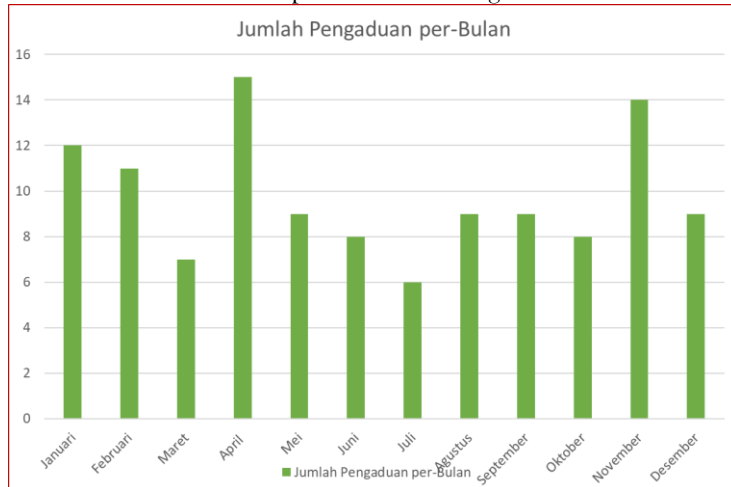
Tabel 2 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Per-Tahun Melalui web SIDUMAS

TAHUN	Terverifikasi	KET	Selesai
		Diproses	
2019	-	-	4
2020	-	-	78
2021	4	-	66
2022	3	4	79

Sumber: <https://sidumas.badungkab.go.id/> 2023

Tabel data 2 menunjukkan bahwa terdapat beberapa data yang belum terverifikasi karena belum lengkap data, website error, atau data yang tidak sesuai dengan disdukcapil. Melihat dari data diatas, masi banyak masyarakat yang belum mengetahui atau menggunakan aplikasi. Dilihat melalui tabel diatas dari tahun 2019 dibentuknya aplikasi SIDUMAS terdapat peningkatan meskipun di tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 66 pengaduan yang dapat diselesaikan.

Grafik 1 Grafik Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi SIDUMAS Tahun 2022 (Januari-Desember)



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Badung 2023

Dari beberapa penelitian yang telah ada diketahui bahwa pemerintah ingin melakukan peningkatan dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Berbagai macam upaya yang telah diciptakan dengan tujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan publik. Bukan hanya sebatas sekedar kebijakan saja, tetapi kebijakan tersebut harus bisa diimplementasikan sesuai dengan harapan dan tujuan bersama. Atas dasar kenyataan tersebut, maka peneliti mengadakan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Implementasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Implementasi

Implementasi merupakan suatu kegiatan atau tindakan dari suatu rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Implementasi menurut teori Jones dalam buku Mulyadi(2015) adalah proses yang mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya. Artinya implementasi dilaksanakan setelah suatu kebijakan ditetapkan oleh pemerintah agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Nurdin Usman dalam FF Maharani (2020) implementasi adalah bermuaran pada aktivitas, aksi, ataupun tindakan dengan adanya mekanisme sebuah sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas melainkan suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan tertentu. Dari penjelasan implementasi diatas mengartikan bahwa implementasi tidak hanya sebagai aktivitas, melainkan sebagai kegiatan yang sudah direncanakan serta dilakukan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan acuan yang direncanakan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, tidak hanya sebuah aktivitas serta dilakukan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan pedoman aturan-aturan tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Maka dari itu implementasi tidak berdiri sendiri melainkan dihubungkan dengan objek berikutnya yaitu pada program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yang ada pada pemerintah Kabupaten Badung.

### Implementasi Kebijakan Publik

Pada prinsipnya implementasi kebijakan merupakan upaya dalam suatu kebijakan mampu mencapai tujuannya. Implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Dalam membuat kebijakan pemerintah harus menganalisis terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut memberikan dampak yang baik atau buruk bagi masyarakat agar kebijakan yang dibuat tidak bertentangan serta merugikan masyarakat nantinya. Implementasi kebijakan bukan hanya dirumuskan lalu dibuat dalam bentuk

undang-undang kemudian ditiadakan dan tidak dilaksanakan, tetapi suatu kebijakan yang harus dilaksanakan atau diimplementasikan supaya memiliki tujuan serta dampak yang baik bagi masyarakat.

Menurut Wahab (dalam Syahrani, 2015), Implementasi kebijakan sebagai salah satu proses, output (keluaran) atau outcome (hasil akhir). Melihat dari proses, implementasi yang mengarah terhadap rangkaian keputusan serta tindakan pemerintah dengan harapan dapat menghasilkan akibat-akibat tertentu yang dikehendaki. Maksud dari output atau keluaran implementasi mengarah pada saran yang telah digunakan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah diprogramkan. Sedangkan maksud dari hasil akhir implementasi yaitu terdapat perubahan tertentu terhadap permasalahan sosial dalam jangka luas sehingga dapat diatasi oleh sebuah program.

Melainkan menurut Charles O. Jones 1996 (dalam Auldrin M. Ponto 2016) mengatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan *"Implementation is the set of activities directed toward putting a program into effect"*. Artinya implementasi merupakan rangkaian kegiatan untuk melakukan suatu program yang dimaksudkan untuk menciptakan tindakan tertentu, yang mana implementasi kebijakan terdiri dari tiga kegiatan utama yang penting yakni organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

### **Implementasi Program**

Beberapa kegiatan yang berjalan dengan implementasi yang ditujukan pada realisasi program. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melakukan tindakan yang menimbulkan dampak terhadap tindakan tersebut. Tindakan tersebut dapat menimbulkan dampak berupa peraturan pemerintah, keputusan pengadilan atau kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah, serta undang-undang. Menurut Mazmanian dan Aebastiar (dalam Djoko Prasetyo S. 2020) Implementasi merupakan melaksanakan keputusan kebijakan dasar, yang biasanya dalam bentuk undang-undang tapi dapat juga dalam bentuk perintah-perintah ataupun keputusan eksekutif badan pengadilan.

### **Indikator Implementasi Program**

Menurut Charles O. Jones (1996) dalam melakukan implementasi program atau melakukan kebijakan, terdapat tiga macam indikator yang perlu diperhatikan yaitu; organisasi, interpretasi atau pemahaman, penerapan/aplikasi

Organisasi adalah penataan atau perekrutan kembali sumber daya manusia, unit, serta metode dengan tujuan kebijakan dapat memberikan hasil. Kegiatan ini bertujuan untuk merealisasikan kebijakan menjadi hasil sesuai dengan apa yang menjadi sasaran dalam kebijakan. Organisasi dalam birokrasi berhubungan dengan pembentukan ataupun penata ulang kembali sumber daya, unit atau lembaga, serta cara atau metode untuk menjalankan suatu program.

Mengartikan bahwa program menjadi rencana serta pengarahan yang tepat sehingga dapat diterima kemudian terlaksanakan. Kegiatan interpretasi adalah kegiatan penjelasan substansi serta sebuah kebijakan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan operasional. Yang nantinya kebijakan tersebut dapat dilaksanakan serta diterima oleh pelaksana serta target kebijakan. Interpretasi yang berhubungan dengan keberhasilan implementasi kebijakan mengartikan bahwa pemahaman mengenai tujuan serta target kebijakan sehingga dapat memberikan dukungan dalam melakukan tugas yang berkaitan dengan kebijakan tersebut.

Penerapan ataupun aplikasi merupakan sebuah proses dinamis yang mana pelaksana atau petugas diarahkan oleh pedoman program maupun patokan-patokannya yang secara khusus diarahkan oleh kondisi yang terjadi saat ini. Menurut Jones (dalam Auldrin M. Ponto dkk, 2016) menerangkan bahwa aplikasi merupakan "ketentuan yang bersifat tetap dalam pelayanan untuk mencapai sasaran program". Dengan harapan dalam aplikasi tersebut akan terlihat respon dari kelompok target (target group). Di dalam implementasi program, aplikasi kebijakan pemerintah atau pelaksana dapat mengetahui bagaimana lingkungan menerima atau menolak dari implementasi serta hasil kebijakan tersebut. Kegiatan penerapan aplikasi merupakan salah satu kegiatan penyedia layanan secara rutin, pembayaran maupun lainnya yang sesuai dengan tujuan serta target kebijakan.

## **Program**

Secara umum, program memiliki arti yakni sebagai ‘rencana’. Dalam menentukan program terdapat pengertian yang ditekankan yakni, 1) implementasi ataupun merealisasikan suatu kebijakan, 2) bukan aktivitas tunggal melainkan berkesinambungan serta terjadi dalam kurun waktu relatif lama, 3) dilakukan didalam organisasi yang mengikutsertakan sekelompok orang. Program bukan hanya sekedar kegiatan tunggal yang bisa diselesaikan dalam waktu yang singkat, melainkan kegiatan yang dapat terus dilanjutkan serta berkesinambungan karena melakukan suatu kebijakan. Maka dari itu, program berlangsung dalam waktu yang cukup lama. Menurut Arikunto dan Jabar (2010) pengertian program merupakan suatu kesatuan kegiatan yang menerapkan sebuah sistem serta dilaksanakan secara terus menerus atau berkesinambungan. Sedangkan menurut Tayibnapis 2008 (dalam Munthe 2015) program merupakan segala sesuatu yang di uji coba oleh seseorang dengan harapan akan mendapatkan/mendatangkan hasil (pengaruh).

Program merupakan produk dari perencanaan yang berisi kegiatan atau rangkaian kegiatan atas dasar perencanaan yang bersumber dari data yang valid dan memadai untuk menghasilkan capaian dan rencana yang telah disusun. Capaian dan rencana yang dimaksud tentunya memiliki suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan berdasarkan kebutuhan program (Dr. Nurtanio Agus Purwanto, 2020). Program dapat diartikan sebuah kegiatan yang terencana secara sistematis, berkelanjutan untuk diimplementasikan pada kegiatan yang nyata terhadap sebuah organisasi dan melibatkan banyak orang.

## **Tujuan Program**

Secara umum program memiliki tujuan bahwa program disusun untuk dapat lebih melayani masyarakat serta meningkatkan hubungan masyarakat (Austin dan Pinkleton dalam (Dr. Nurtanio Agus Purwanto, 2020)). Program sendiri juga memiliki tujuan sendiri untuk mencapai target yang telah ditentukan dari awal agar terimplementasi secara baik dan efektif. Contohnya, pada program SIDUMAS, maka terdapat tujuan dari layanan SIDUMAS yaitu: Memberikan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik sesuai dengan perpres yang berlaku (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)). Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi; Memberikan transparansi informasi yang ada di Kabupaten Badung sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik). Memberikan akuntabilitas publik.

## **Karakteristik Program**

Menurut Royse, Thyer, dan Padgett (dalam (Dr. Nurtanio Agus Purwanto, 2020) hlm. 119) program yang baik menentukan keberhasilannya untuk mencapai tujuan dari organisasi. Berikut karakteristik program yang baik yaitu

Program Cenderung Membutuhkan Staf, dibutuhkan pegawai, staf ataupun penyelenggara khusus yang akan melaksanakan program tersebut. Staf akan mengalokasikan waktu diantara program.

Program memiliki anggaran sendiri, staf program memerlukan sumberdaya keuangan meskipun biasanya dapat diidentifikasi dengan anggaran staf sendiri. Beberapa program memiliki anggaran minimal yang bergantung pada sukarelawan. Sumber daya keuangan harus stabil demi keberhasilan sebuah program. Dibutuhkan juga kontribusi dan semangat pegawai, ketika tidak dibayar secara teratur semangat dan kinerja pegawai akan menurun. Kejadian ini mengakibatkan organisasi mengalami tingat pergantian pegawai yang tinggi hingga program mengamankan perkembangan pendanaannya.

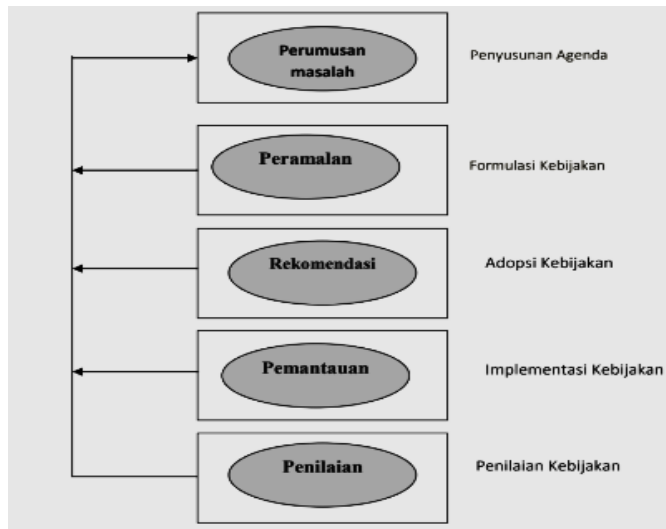
Program memiliki identitas sendiri, program tentunya memiliki identitas sendiri, sehingga program ini dapat dikenali atau terlihat oleh publik/masyarakat. Beberapa organisasi, suatu program dapat dikenali dengan lokasi program dibuat serta dilaksanakan selama berapa tahun, slogan, tanda, kop surat, ataupun layanan pengumuman.

## Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah salah satu sistem regulasi yang merupakan tindakan pengaturan ataupun salah satu keutamaan pendanaan terkait topik tertentu yang diumumkan oleh pemerintah. Artinya kebijakan publik merupakan salah satu keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatur masyarakat yang adil dan aman. Kebijakan menjadi instrumen pemerintah, tidak hanya government yang berkaitan dengan aparatur negara, melainkan dengan governance yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya publik. Kebijakan publik merupakan upaya untuk mencapai tujuan, dimana kebijakan sebagai salah satu keputusan atau tindakan yang berhubungan dengan permasalahan yang dimaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Intinya kebijakan adalah hasil keputusan atau pilihan yang secara langsung untuk mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, manusia atau finansial demi kepentingan publik dan masyarakat.

Menurut Mustopadidjaja (dalam Tahir 2014:21) menerangkan bahwa kebijakan biasa digunakan dalam kegiatan pemerintah an perilaku negara pada umumnya serta kebijakan ini dibentuk dalam berbagai peraturan. Melainkan menurut Anderson (dalam Tahir 2014:21) kebijakan merupakan suatu keputusan yang memiliki tujuan yang digunakan oleh seseorang untuk memecahkan suatu masalah.

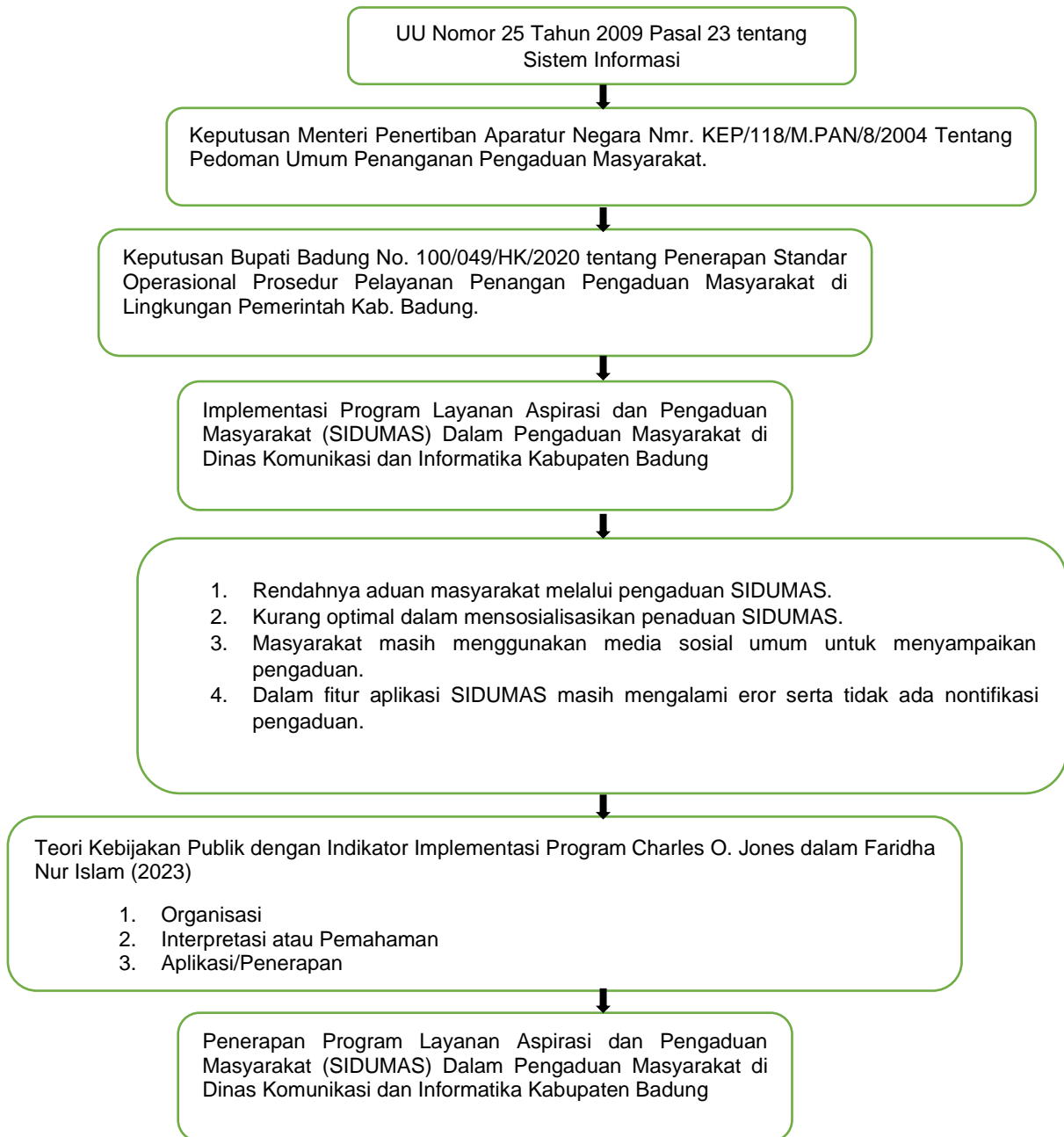
Gambar 1 Kedekatan Prosedur Analisis Kebijakan Dengan Tipe-Tipe Pembuatan Kebijakan



Sumber: Buku Kebijakan Publik oleh Uddin B. Sore 2017

Dalam proses pembuatan kebijakan, terdapat beberapa tahapan kunci yang memberikan pengetahuan yang relevan. Pertama, perumusan masalah membantu merinci definisi masalah, penyebab, tujuan, dan peluang kebijakan. Kedua, peramalan memprediksi dampak masa depan dari alternatif kebijakan. Ketiga, rekomendasi memberikan wawasan tentang manfaat, anggaran, resiko, dan tanggung jawab administratif. Keempat, pemantauan memberikan informasi mengenai implementasi kebijakan dan dampaknya. Terakhir, evaluasi menilai sejauh mana kinerja kebijakan sesuai dengan harapan dan memberikan kritik yang diperlukan. Keseluruhan proses ini membantu pengambil kebijakan dalam membuat keputusan yang terinformasi dan memastikan kebijakan mencapai tujuan yang ditetapkan.

## Kerangka Pemikiran



### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini berbentuk deskriptif kualitatif, yakni suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mengenai kenyataan dari proses berfikir induktif. Dengan pendekatan ini diharapkan peneliti mampu menghasilkan data yang deskriptif untuk memanifestasikan sebab serta proses terjadinya suatu kejadian. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan serta menghubungkan dengan variable lain. Menurut Indrianto dan Supono (2012) penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap permasalahan berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi.

Menurut Kirk dan Miller (Albi Anggito:2018) penelitian kualitatif merupakan kebiasaan tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara dasar bergantung pada pengamatan manusia baik dalam kawasannya ataupun dalam peristilahannya. Hal tersebut meneliti peristiwa yang relevan dengan keberagaman dunia, manusia, tindakan, kepercayaan serta minat dan fokus terhadap perbedaan bentuk peristiwa yang mengakibatkan perbenaan makna. Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln (Albi Anggito:2018) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah yang menafsirkan peristiwa yang terjadi serta dilaksanakan dengan mengaitkan beberapa metode yang ada.

Beberapa sumber data dari penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer serta data sekunder dengan pembahasan sebagai berikut; Data primer merupakan data yang didapatkan langsung melalui sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan para informan yang terlibat dalam implementasi program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Komunikasi Kabupaten Badung. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung membagikan data kepada pengumpul data seperti lewat orang lain ataupun dokumen, seperti melalui studi kepustakaan yakni dokumen baik itu literatur, laporan, arsip, serta data dari penelitian terdahulu. Data sekunder diaplikasikan terhadap data pendukung agar dapat membagikan pengertian mengenai implementasi program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Komunikasi Kabupaten Badung.

Sesuai dengan Hamidi (2010), dalam penelitian ini, unit analisis adalah organisasi, khususnya bagian pengelolaan informasi publik (PIP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Penelitian menggunakan teknik pengumpulan informasi dengan sumber data dari informan yang dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, yaitu teknik purposive sampling. Informan utama (key informan) adalah Kabid PIP Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, sementara informan lainnya termasuk Kasi PIP, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, dan masyarakat yang menjadi pengadu pelayanan melalui sistem SIDUMAS.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2018). Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memahami kondisi sebenarnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Wawancara merupakan interaksi tanya jawab antara peneliti dan narasumber (Yusuf, 2014), dan teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin (Arikunto, 2016). Dokumentasi digunakan untuk mendukung data dalam bentuk arsip, dokumen, laporan, dan keterangan yang berkaitan dengan pelayanan SIDUMAS (Muhammad, 2011).

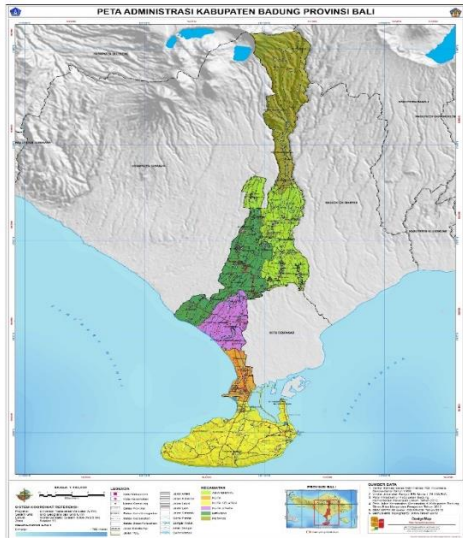
Data yang dikumpulkan melalui berbagai teknik tersebut kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Reduksi data melibatkan pemilihan, pemusatan perhatian, pengkodean, dan pembuatan catatan. Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi dalam bentuk uraian, struktur, dan bagan yang mempermudah pemahaman. Penarikan simpulan awal didasarkan pada data yang ada, namun simpulan ini masih sementara dan dapat berubah jika ditemukan bukti lebih lanjut. Simpulan akhir akan disusun setelah penelitian selesai.



Sesuai dengan Miles dan Huberman (1992), hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk teks naratif yang berisi deskripsi, analisis, dan simpulan yang relevan dengan fokus penelitian, temuan, dan tujuan penelitian. Dengan pendekatan kualitatif dan berbagai teknik pengumpulan data, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang pelayanan pengaduan masyarakat melalui SIDUMAS di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

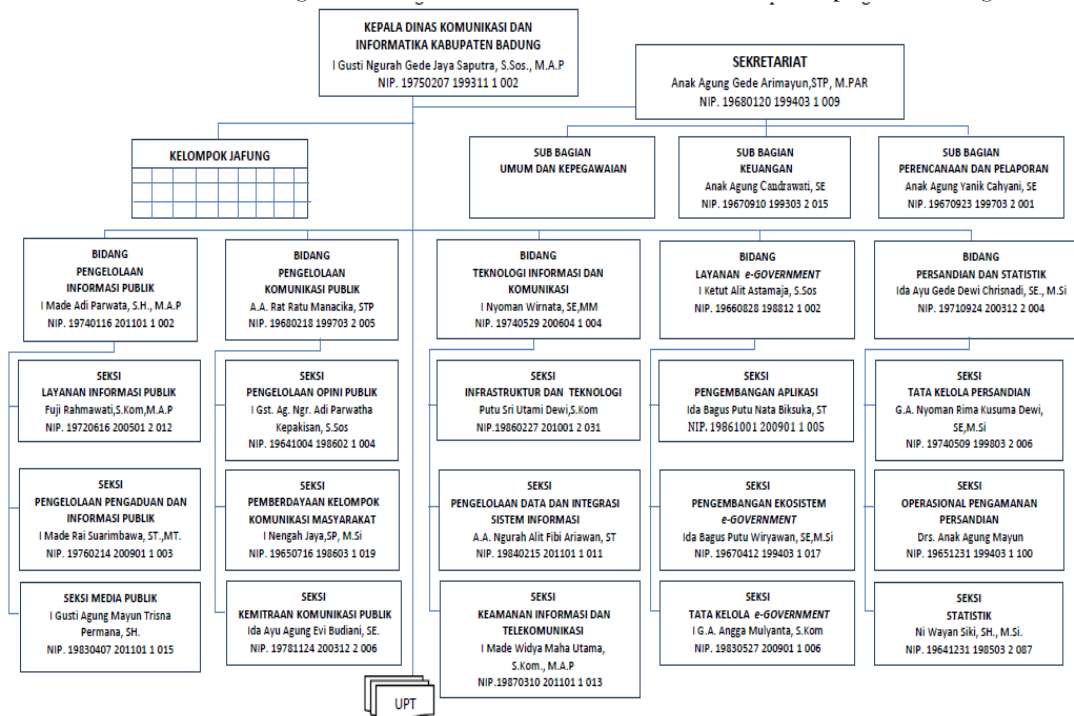
Gambar 2 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Badung



Sumber: Website Peta Tematik Kabupaten Badung

Gambaran umum lokasi penelitian dan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Kabupaten Badung memiliki wilayah yang beragam, mencakup dataran rendah di selatan, dataran rendah hingga perbukitan di tengah, dan pegunungan di utara dengan ketinggian 0 hingga  $\pm 2000$  mdpl. Hal ini menjadikan Kabupaten Badung sebagai tujuan wisata yang menarik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung bertanggung jawab untuk mengelola urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian, serta menyediakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Mereka memiliki visi dan misi yang menekankan pada pembangunan yang berlandaskan Tri Kita Karana dan penguatan pelayanan publik, serta struktur pemerintahan yang baik.

Gambar 3 Struktur Perangkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

Program SIDUMAS adalah sistem yang diciptakan untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat melalui situs web dan aplikasi. Program ini diperkenalkan pada tahun 2019 dan beroperasi 24 jam sehari. Masyarakat yang ingin mengajukan pengaduan harus mendaftarkan akun terlebih dahulu melalui aplikasi SIDUMAS dan harus mengunggah foto KTP untuk verifikasi. Kriteria pengaduan termasuk lingkungan, infrastruktur, lalu lintas, pendidikan, kesehatan, sosialisasi, fasilitas umum, permohonan informasi, aspirasi, pengaduan darurat, tenaga kerja, layanan publik, dan pelanggaran. SIDUMAS terdiri dari tiga jenis pengguna: masyarakat/pelapor, verifikator, dan petugas penindak lanjut.

Gambar 4 Layanan Aplikasi SIDUMAS



Sumber: Aplikasi Store Android 2023

Prosedur penggunaan program SIDUMAS mencakup pendaftaran akun oleh masyarakat, verifikasi akun, pengisian profil yang melibatkan data yang sesuai dengan KTP, dan penggunaan akun terverifikasi untuk mengajukan pengaduan. Pengaduan akan ditanggapi dan diproses oleh operator penindak lanjut SIDUMAS dan dapat memakan waktu 3 hingga 10 hari. Proses ini memungkinkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik yang efektif.

Program SIDUMAS di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung telah menjadi alat yang efektif untuk mengatasi pengaduan dan aspirasi masyarakat. Program ini memiliki tata kerja yang baik, yang mencakup registrasi akun, verifikasi akun, pengisian profil, pengajuan pengaduan, dan penindaklanjutan pengaduan oleh instansi terkait. Hal ini telah memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam perbaikan layanan publik dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pemerintahan.

## Hasil Temuan Implementasi Program SIDUMAS Dalam Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung bertujuan memberikan layanan pengaduan masyarakat secara elektronik sesuai dengan peraturan pemerintah. Tujuannya adalah meningkatkan akuntabilitas publik dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka. Program SIDUMAS diperkenalkan melalui website <https://sidumas.badungkab.go.id> dan aplikasi untuk menggantikan pengaduan melalui media sosial dan memastikan aduan yang masuk valid.

Implementasi program SIDUMAS mengikuti indikator dari teori implementasi program Charles O. Jones dalam Faridha Nur Islam (2022), yang meliputi organisasi, interpretasi, dan penerapan. Berdasarkan temuan penelitian:

### 1. Organisasi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung memiliki sumber daya manusia yang cukup dan berkualitas dalam mengelola program SIDUMAS. Struktur organisasi telah dibentuk dengan baik, dan berbagai unit telah ditetapkan dengan tugas dan fungsi yang jelas. Program ini didukung oleh anggota tim smart city di berbagai SKPD yang membantu dalam pemrosesan pengaduan.

Gambar 5 Jumlah SDM Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

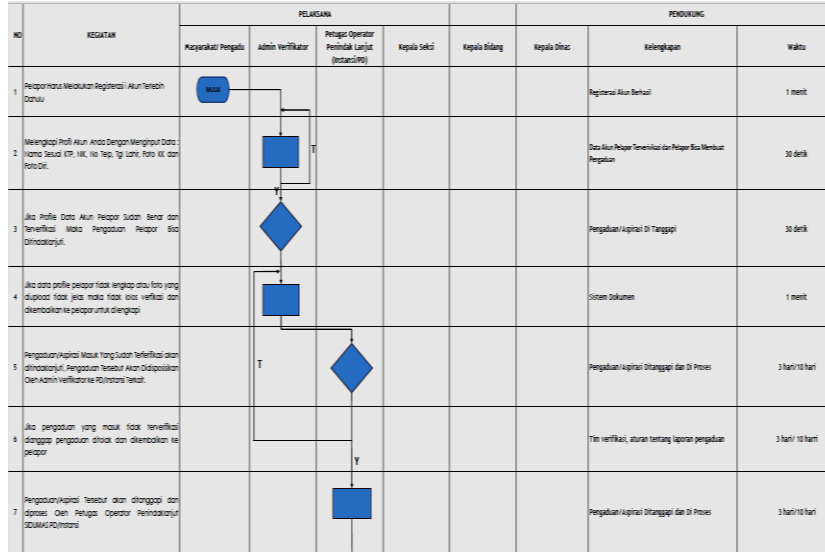
No	Jabatan	Eselon						Golongan						Tingkat Pendidikan					Jumlah
		I	II	III	IV	I	II	I	II	III	IV	S1	S2	SARMUD	DIPLOMA	SMA	SMP	SD	
1	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	1																	1
2	Sekretaris Kominfo		1																1
	a. Kasubag. Umum dan Kepegawaian			1															1
	b. Kasubag. Keuangan			1															1
	c. Kasubag. Perencanaan dan Pelaporan			1															1
	d. Staf					12	4	0	1	10					0	5	0	0	16
3	Kabid Pengelolaan Informasi Publik		1																1
	a. Seksi Layanan Informasi Publik			1															1
	b. Seksi Pengelolaan Informasi Publik			1															1
	c. Seksi Penyedia Publik			1															1
	d. Staf					1													1
4	Kabid Pengelolaan Komunikasi Publik		1																1
	a. Seksi Pengelolaan Opini Publik			1															1
	b. Seksi Pemberdayaan Kelompok Komunikasi Masyarakat			1															1
	c. Seksi Kemitraan Komunikasi Publik			1												1			1
	d. Staf					1	1												2
5	Kabid Teknologi Informasi dan Komunikasi		1																1
	a. Seksi Infrastruktur dan Teknologi			1															1
	b. Seksi Pengelolaan Data dan Integrasi			1															1
	c. Seksi Keamanan Informasi dan Telekomunikasi																		1
	d. Staf							1								1			1
6	Kabid Layanan E-GOV		1																1
	a. Seksi Pengembangan Aplikasi			1															1
	b. Seksi Pengembangan Sistem E-GOV			1															1
	c. Seksi Tata Kelola E-GOV			1															1
	d. Staf					4										1			4
7	Kabid Persandian dan Statistik		1																1
	a. Seksi Tata Kelola Persandian			1															1
	b. Seksi Operasional Pengamanan Persandian			1															1
	c. Seksi Statistik			1															1
	d. Staf					5	2					5				2			7
Jumlah		0	1	6	17	10	37	8	0	11	34	0	0	0	0	10	0	0	55

Sumber: Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung 2021-2026

## 2. Interpretasi

Meskipun Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung telah melakukan sosialisasi program SIDUMAS kepada lurah, camat, dan desa, masyarakat masih memiliki tingkat pemahaman yang rendah tentang program ini. Kurangnya sosialisasi menyebabkan beberapa masyarakat tidak mengetahui keberadaan SIDUMAS dan cara penggunaannya. Sosialisasi perlu ditingkatkan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik.

Gambar 6 Standard Operational Procedure (SOP) Program SIDUMAS



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

## 3. Penerapan atau Aplikasi

Program SIDUMAS telah diimplementasikan dengan baik, dan instansi terkait telah memiliki admin yang bertanggung jawab atas tindak lanjut pengaduan. Digitalisasi pengaduan ini membantu mempercepat pemrosesan pengaduan dan meningkatkan efisiensi.

Tabel 3 Jumlah Pengaduan Yang Masuk Pada DISKOMINFO Badung

Tahun	Belum Terverifikasi	KET Terverifikasi	Proses	Selesai	Total Pengaduan
2021	-	4	-	66	70
2022	-	-	-	114	114
2023 bln					
Jan-Agust	1	2	9	64	76

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

Dalam keseluruhan, implementasi program SIDUMAS dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung telah mengatasi sebagian besar aspek organisasi dengan baik. Namun, perlu upaya lebih lanjut dalam meningkatkan sosialisasi agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang program ini.

## **Analisis Hasil Temuan Implementasi Program SIDUMAS Dalam Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung**

Analisis hasil temuan implementasi program SIDUMAS dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung telah mengungkapkan sejumlah faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program ini. Selain itu, ada beberapa rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program SIDUMAS dalam memproses pengaduan masyarakat. Mari kita menjelajahi temuan dan rekomendasi ini dalam narasi yang lebih rinci.

Dalam konteks pelaksanaan program SIDUMAS di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi hasil implementasi: organisasi, interpretasi/pemahaman, dan penerapan/aplikasi.

Organisasi adalah faktor utama yang memainkan peran penting dalam keberhasilan program. Organisasi memiliki sumber daya, struktur, dan metode yang diperlukan untuk menjalankan program. Dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung memiliki sumber daya manusia yang memadai dan struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik. Namun, meskipun sumber daya manusia cukup berkualifikasi dan unit/unit organisasi ada, ada beberapa kendala dalam sosialisasi program ke masyarakat.

Pemahaman atau interpretasi adalah faktor kedua yang krusial dalam implementasi program. Semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program harus memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka. Dalam hal ini, program SIDUMAS dilaksanakan berdasarkan Keputusan Bupati Badung, dan SOP telah diterapkan untuk memandu pelaksanaan program. Namun, ada kesulitan dalam merancang strategi sosialisasi yang efektif untuk memastikan pemahaman masyarakat tentang program ini.

Penerapan atau aplikasi program adalah tahap di mana program benar-benar diterapkan dan pengaduan masyarakat diproses. Penggunaan aplikasi SIDUMAS dan SOP dalam penanganan pengaduan adalah aspek-aspek yang sangat penting. Meskipun aplikasi SIDUMAS telah diterapkan, terdapat kendala dalam proses verifikasi akun, kurangnya notifikasi yang efisien, dan beberapa keterlambatan dalam penyelesaian pengaduan.

Selain faktor-faktor tersebut, beberapa faktor pendukung dan penghambat juga telah diidentifikasi dalam pelaksanaan program SIDUMAS:

Faktor pendukung meliputi:

1. Sumber daya manusia yang memadai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.
2. Struktur organisasi yang lengkap.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan program.
4. Adanya tim teknis dan tim pengelola program SIDUMAS.
5. Dukungan dari pihak intern SKPD terkait.

Faktor penghambat meliputi:

1. Keterbatasan anggaran yang menghambat sosialisasi program ke masyarakat.
2. Terbatasnya jangkauan sosialisasi, hanya mencakup pihak-pihak tertentu.
3. Kesulitan dalam merancang strategi sosialisasi yang efektif.
4. Keterlambatan dalam proses verifikasi akun pada aplikasi SIDUMAS.
5. Masalah dengan integrasi sistem antarinstansi di daerah Badung.

Sebagai rekomendasi, langkah-langkah berikut dapat diambil untuk meningkatkan implementasi program SIDUMAS:

1. Melakukan sosialisasi berkelanjutan, seperti kegiatan "goes to campus" dan talk show, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang program SIDUMAS.
2. Meningkatkan pengembangan aplikasi SIDUMAS dengan memasukkan fitur pengaduan darurat dan notifikasi yang lebih baik.
3. Memperkuat integrasi sistem antarinstansi di daerah Badung untuk memudahkan pengaduan masyarakat dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat.
4. Mengimplementasikan sistem pemantauan kinerja pegawai melalui SIDUMAS dengan penilaian oleh masyarakat dan pemantauan oleh pihak berwenang.

Dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan program SIDUMAS dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif dalam melayani pengaduan masyarakat di Kabupaten Badung.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian mengenai implementasi program SIDUMAS dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program SIDUMAS di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dikategorikan telah berhasil dijalankan dengan baik namun belum berjalan secara optimal karena masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui baik terhadap masyarakat ataupun pelaksana yang disimpulkan sebagai berikut:

1. Organisasi yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung sudah cukup dalam melaksanakan program SIDUMAS namun belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Hal ini dibuktikan dengan sumber daya manusia yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung berjumlah sebanyak 55 orang sedangkan yang mengelola program SIDUMAS terdapat 5 orang dari unit Pengelolaan Informasi Publik. Terdapat 5 unit yang memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing. Kemudian metode pengaduan dilakukan dengan melakukan sosialisasi hanya sampai ke pihak intern SKPD, Lurah, Desa, dan kecamatan Badung.
2. Interpretasi atau pemahaman dari pihak pelaksana dan masyarakat terhadap implementasi program SIDUMAS dalam pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung telah berjalan efektif yang mana adanya peraturan yang ditetapkan sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP).
3. Penerapan atau aplikasi program SIDUMAS oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung telah berhasil diterapkan baik melalui aplikasi SIDUMAS maupun website SIDUMAS. Hal ini dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan terkait target sasaran yang dicapai telah mencapai 90%. Adapun jumlah aduan yang didapatkan mulai pada tahun 2021 ada sebanyak 66 aduan dan 4 masih terverifikasi, tahun 2022 total ada sebanyak 114 aduan yang berhasil diselesaikan, dan pada tahun 2023 hanya sampai bulan Agustus total ada 78 aduan dimana 13 aduan yang masih dalam proses. Program SIDUMAS ini ditujukan untuk masyarakat yang membutuhkan bantuan dari pemerintah untuk menyampaikan aduan atau aspirasinya, dan pemerintah sendiri tidak memandang tipe masyarakat seperti apa yang boleh melakukan pengaduan, asalkan masyarakat memiliki kartu tanda penduduk (KTP) maka masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau aspirasinya terhadap pemerintah melalui SIDUMAS. Dalam penerapan aplikasi yang sudah berjalan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung fokus melakukan pengembangan terhadap aplikasi tersebut. Seperti fitur yang ditambahkan untuk pengaduan emergency, mengintegrasikan SIDUMAS dengan sistem aduan yang terdapat pada instansi lainnya yang berada di Badung, mengintegrasikan SIDUMAS dengan sistem penilaian kepuasan masyarakat yang nantinya dapat dipantau oleh pusat melalui SPBE.

## Daftar Pustaka

- Ahmad, Mustanir. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur. Penerbit Qiara Media.
- Anies Marsudiati Purbadiri, S. 2022. *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat*. Lombok Tengah. Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Auldrin M Ponto, dkk. 2016. *Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Berbasis Lingkungan-Membangun Prasarana Fisik, Sosial dan Ekonomi di Kelurahan Karambosan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, hal. 3-15.
- Diskominfo Badung. 2021-2016. *Rancangan Rencana Strategis Semesta Berencana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung*. Jurnal Renstra Badung, hal. 9-19.
- <https://badungkab.bps.go.id/statictable/2017/10/20/38/letak-astronomi-kabupaten-badung-dirinci-per-kecamatan-2016.html> (diakses pada tanggal 7 September 2023)
- <https://diskominfo.badungkab.go.id/> (diakses pada tanggal 7 September 2023)
- <https://petatematikindo.files.wordpress.com/2013/03/administrasi-badung-a11.jpg> (diakses pada tanggal 7 September 2023)
- [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.badungkab.lapor\\_sidumas&hl=id&gl=US&pli=1](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.badungkab.lapor_sidumas&hl=id&gl=US&pli=1) (diakses pada tanggal 16 Maret 2023)
- <https://sidumas.badungkab.go.id/> (diakses pada tanggal 6 Agustus 2023)
- Ismayanti dan Annisa Nurul Aini Firdaus. 2021. *Pelayanan Publik Digital*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Keputusan Bupati Badung Nomor 100/49/HK/2020 Tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.
- Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Peraturan Bupati Badung Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Informasi.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Prasetyo, Djoko. 2020. *Implementasi Program Layanan Izin Semakin Cepat (Lipat) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enkrang*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Makasar, hal. 11-16.
- Purwanto, Nurtani Agus. 2020. *Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta. Instishar Publishing.
- Uddin dan Sobirin. 2017. *Kebijakan Publik*. Makasar. Sah Media.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 Tentang Sistem Informasi.