



Erdiyansyah¹
 Muhammad Afandi²

LAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PEMERINTAH KOTA PALU: WWW.LAPORWALIKOTAPALU.COM

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik berbasis web yang diterapkan pemerintah Kota Palu. Penelitian ini didesain menggunakan pendekatan kualitatif. Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumen tertulis. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan melalui website yang diterapkan pemerintah Kota Palu telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan di antara lain adalah masih adanya laporan masyarakat yang belum ditindaklanjuti, belum adanya keterangan bahwa layanan telah selesai ditindaklanjuti, sehingga membuat masyarakat bingung dengan laporannya terhadap layanan elektronik yang diterapkan oleh pemerintah Kota Palu. Keunggulan dari penerapan website ini adalah seluruh laporan langsung ditangani oleh organisasi perangkat daerah terkait dan selanjutnya ditindaklanjuti Bersama satuan tugas yang dibentuk dengan tujuan untuk mendukung penerapan website tersebut.

Kata Kunci: Layanan Elektronik, Pelayanan Publik, Website, Kota Palu.

Abstract

This research aims to find out how web-based public services are implemented by the Palu City government. This research was designed using a qualitative approach. The data of this research is sourced from primary data and secondary data. The techniques used to collect data include observation, interviews, and written documents. Data analysis in this study used a model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the service through the website implemented by the Palu City government has been running well, although there are still shortcomings, among others, there are still community reports that have not been followed up, there is no information that the service has been completed, thus making people confused about their reports on electronic services implemented by the Palu City government. The advantage of implementing this website is that all reports are directly handled by the relevant regional apparatus organization and then followed up with the task force formed with the aim of supporting the implementation of the website.

Keywords: Electronic Services, Public Services, Website, Palu City.

PENDAHULUAN

Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relatif banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat (Sani, 2021). Penelitian Agustina (2010) dan Permatasari (2020), mengemukakan berbagai permasalahan mengenai pelayanan publik yang kurang efektif dan efisien yang disebabkan oleh beberapa alasan, yaitu (1) mengandalkan kewenangan, (2) akuntabilitas yang belum berjalan, (3) bersifat monopoli sehingga tidak ada kompetisi dan tidak efisien, (4) pandangan yang salah, serta (5) kesadaran yang rendah.

Penelitian Mahsyar, melihat permasalahan pelayanan publik dari dua sisi, yakni dari sisi pola penyelenggaraannya dan sumber daya manusia. Dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang

^{1,2} Jurusan Administrasi Publik, Universitas Tadulako
 email: erdiyansyahwahab@gmail.com¹, afanditadulako@gmail.com²

responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan (saran) atau aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Sedangkan dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika (Bowo & Mahrudi, 2022).

Setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun Negara sesungguhnya berdiri adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya (Talibo dkk., 2023).

Masyarakat memandang pelayanan publik merupakan hak masyarakat sebagai sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk mencapai kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat dan keterlibatan masyarakat dalam mengambil kebijakan merupakan faktor pendukung dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Nurmandi dkk., 2021). Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimanya.

Bentuk pelayanan publik yang langsung diterima oleh masyarakat adalah Penyampaian keluhan kepada pemerintah. Hal ini merupakan salah satu bentuk demokrasi karena adanya aspirasi pendapat yang dikeluarkan oleh masyarakat terkait jalannya pemerintahan ataupun permasalahan yang ada di lingkungan mereka tinggal. Keluhan masyarakat ini bisa dijadikan bahan evaluasi oleh setiap instansi pemerintah untuk berbenah lagi dalam segi pelayanan maupun memberikan perbaikan atau layanan infrastruktur publik.

Namun dalam kenyataannya, di kota Palu masih banyak permasalahan terkait pengaduan yang belum di tindaklanjuti oleh pemerintah, sebagai contohnya berbagai infrastruktur publik yang dapat dikatakan kondisinya yang tidak layak pakai. Hal ini sangat mengganggu aktivitas keseharian masyarakat. Adapun tempat pelaporan yang bertatap muka biasanya membutuhkan waktu yang sangat lama hingga laporan diproses dan ditindaklanjuti.

Dalam rangka mewujudkan layanan publik berbasis elektronik, Pemerintah Kota Palu menerapkan layanan publik, berupa One Touch Info Kota Palu dalam satu klik genggam informasi berupa layanan pengaduan Pemerintah Kota Palu. Layanan pengaduan Pemerintah Kota Palu mencakup empat kanal di dalamnya yakni www.laporwalikotapalu.com, akun media sosial walikota/wakil walikota palu, akun media sosial OPD dan langsung tatap muka.

Adapun tujuan, website www.laporwalikotapalu.com tersebut adalah untuk memudahkan warga melapor terkait pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu. Website www.laporwalikotapalu.com ini merupakan salah satu layanan di aplikasi one touch info kota palu di bawah supervisi smart city. Dikarenakan saat ini konsep smart city dalam proses, maka untuk mempercepat hubungan komunikasi yang intens dengan masyarakat, maka pemerintah meluncurkan website sebagai upaya untuk mendukung implementasi smart city oleh pemerintah Kota Palu.

Sejak diluncurkan tanggal 15 Maret 2021 lalu, website laporwalikotapalu.palukota.go.id tercatat sudah menerima 1.311 aduan (Hamid & Rifay, 2021). Banyaknya aduan dari masyarakat menunjukkan bahwa website tersebut memberikan manfaat bagi masyarakat sehingga membuat mereka sangat tertarik menggunakannya. Meskipun demikian, hingga saat ini website tersebut belum memberikan dampak secara langsung di masyarakat, terutama yang terkait dengan pelayanan publik di Pemerintah Kota Palu. Berdasarkan uraian yang

dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik berbasis web yang diterapkan pemerintah Kota Palu.

METODE

Penelitian ini didesain menggunakan pendekatan kualitatif. Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumen tertulis. Selanjutnya sampel dalam penelitian ini adalah Pengelola www.laporwWalikota.com atau Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu. Untuk penelitian kualitatif seperti penelitian tindakan kelas, etnografi, fenomenologi, studi kasus, dan lain-lain, perlu ditambahkan kehadiran peneliti, subyek penelitian, informan yang ikut membantu beserta cara-cara menggali data-data penelitian, lokasi dan lama penelitian serta uraian mengenai pengecekan keabsahan hasil penelitian. Sebaiknya dihindari pengorganisasian penulisan ke dalam “anak sub-judul” pada bagian ini. Namun, jika tidak bisa dihindari, cara penulisannya dapat dilihat pada bagian “Hasil dan Pembahasan”. Selanjutnya analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (2014) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran penting Pemerintah dalam upaya menyediakan Pelayanan Publik yang prima bagi semua penduduknya diatur dan diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Afrizal, 2019). Menurut Bab I Pasal 1 ayat 1 UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Heldi, 2021).

Penerapan e-government sangat mempengaruhi Pemerintah Daerah dalam upaya mengembangkan dan mengatur daerahnya. Pengenalan dan pengembangan Smart City merupakan salah satu perwujudan dari e-government. Smart City merupakan sebuah konsep kota cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada dengan efektif dan efisien (Lestari & Jumiati, 2021).

Pemerintah Kota Palu merupakan salah satu kota yang menerapkan konsep Smart City atau kota pintar dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam mengatur tata kelola pemerintahannya. Salah satunya dengan menciptakan website Lapor Walikota yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. website Lapor Walikota ini merupakan website aduan masyarakat yang dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduannya. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik salah satunya melalui website Lapor Walikota, responsivitas Organisasi Perangkat Daerah pun diperhatikan.

Pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain budaya sistem birokrasi, sikap, dan perilaku para penggerak pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik seharusnya tidak diskriminatif tetapi demokratis, artinya tidak boleh ada pembedaan berdasarkan ras, asal usul, agama, tingkat pendidikan, jabatan, atau latar belakang lainnya yang menimbulkan ketidakadilan dan ketidakstabilan dalam sistem pelayanan publik (Styo & Sukmana, 2022).

Kaitannya dengan layanan public pemerintah Kota Palu. Website Lapor Walikota terdapat fitur form pengaduan yang memiliki sejumlah kotak informasi yang perlu diisi saat akan mengajukan laporan seperti lokasi aduan, nama lengkap dan kontak pengadu, isi dan kategori aduan. Fitur yang terdapat diwebsite hanya sebatas form pengaduan. Alur laporan setelah masyarakat membuat laporan dan laporannya terkirim akan ada konfirmasi melalui aplikasi whatsapp yang menyatakan laporan telah diterima, telah diverifikasi dan ditanggapi oleh diskominfo serta konfirmasi bahwa laporan telah diteruskan ke dinas terkait. Pada website Lapor Walikota belum terdapat fitur yang memperlihatkan status aduan masyarakat. Hanya sebatas laporan telah diteruskan ke dinas terkait. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi setelah diterima oleh dinas terkait. Sehingga website Lapor Walikota belum memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin mengetahui tanggapan selanjutnya dari dinas terkait. Hal ini

sama dengan yang diungkapkan oleh admin website Lapor Walikota bahwa belum ada fitur yang menyatakan laporan selesai dan hal ini yang menjadi kekurangan website tersebut dan akan menjadi salah satu fitur yang akan dikembangkan nantinya (Wiyarni dkk., 2024).

Cara mengakses website ini cukup mudah. Hanya dengan mengklik Lapori Wali Kota Palu di Google, maka website tersebut akan langsung tampil pada layar android atau komputer/laptop. Pemerintah Kota Palu memiliki kanal aduan masyarakat yang bisa diakses dengan nama www.laporwalikotapalu.com. Tujuannya adalah untuk memberikan akses yang baik dan prima kepada masyarakat. Melalui kanal ini, masyarakat dapat menyampaikan aduan kepada pemerintah terkait dengan apapun, termasuk pelayanan. Kanal pengaduan tersebut merupakan salah satu bagian dari program One Touch Info Kota Palu, yang merupakan suatu aplikasi agar masyarakat bisa mendapatkan informasi, termasuk melakukan aduan. Dikarenakan saat ini konsep smart city dalam proses, maka untuk mempercepat hubungan komunikasi yang intens antara pemerintah dengan masyarakat, maka website tersebut yang digunakan. Selain itu, pemerintah Kota Palu juga membentuk Satgas Reaksi Cepat untuk Pemerintah Kota Palu yang mendukung penerapan hasil laporan Masyarakat, meskipun hasil yang ditunjukkan selama ini belum menunjukkan keterangan bahwa laporan Masyarakat telah selesai ditindaklanjuti. Meskipun setiap laporan yang masuk akan langsung ditindaklanjuti oleh organisasi perangkat daerah (OPD).

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan melalui website yang diterapkan pemerintah Kota Palu telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan seperti masih adanya laporan masyarakat yang belum ditindaklanjuti, belum adanya keterangan bahwa layanan telah selesai ditindaklanjuti, sehingga membuat masyarakat bingung dengan laporannya terhadap layanan elektronik yang diterapkan oleh pemerintah Kota Palu. Keunggulan dari penerapan website ini adalah seluruh laporan langsung ditangani oleh organisasi perangkat daerah terkait dan selanjutnya ditindaklanjuti Bersama satuan tugas yang dibentuk dengan tujuan untuk mendukung penerapan website tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.2>
- Agustina, E. (2010). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 2019. <http://dx.doi.org/10.31002/lh.v3i2.1977>
- Anggraeni, C. W., Herlina, E., & Aziz, A. (2022). The Impact Of Transformational Leadership, Infrastructure, And Public Service Quality On Employee Performance At The District Prosecutor's Office. *International Journal of Management, Economic, Business and Accounting*, 1(3), 71–81. <https://doi.org/10.58468/ijmeba.v1i3.36>
- Aryani, Y. A., Gantowati, E., Nurrahmawati, A., Arifin, T., & Sutaryo, S. (2023). Determinants of local government public service quality: Evidence from the developing economy. *Journal of Governance and Regulation*, 12(1, special issue), 218–229. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1siart2>
- Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Dasar Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), 105–114.
- Dewi, R. S. (2020). Proyeksi peningkatan kualitas pelayanan publik. *Ombudsman Republik Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Heldi. (2021). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(2), 93–100. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i2.10>
- Indarja, I., Hardjanto, U. S., Faculty of Law, Diponegoro University, Susanto, S. N., Faculty of Law, Diponegoro University, Wibawa, K. C. S., & Faculty of Law, Diponegoro University. (2023). Public Service Mall as an Effort to Improve Public Service Quality in Semarang City. *International Journal of Current Science Research and Review*, 06(11). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V6-i11-36>

- Lestari, I. W., & Jumiati, I. E. (2021). Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 5(1), 87–92.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publisher. Available (online) on: <http://researchtalk.com/wp-content>
- Nurmandi, A., Muhammad Lutfi, Sumardi, S., & Zuly Qodir. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253>
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Pertiwi, P. K., & Wibowo, P. (2022). Government Reporting and Quality of Public Services: Are They Twins? *Journal of Accounting and Investment*, 24(1), 1–24. <https://doi.org/10.18196/jai.v24i1.16193>
- Puteri, T. Y., Karyono, O., & Agustina, K. (2022). Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan. *Jurnal Dialogika Manajemen dan Administrasi*, 3(1), 41–48. <https://doi.org/10.31949/dialogika.v3i1.2115>
- Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2024). The Effect of Public Service Quality, Work Discipline, and Organizational Culture on Community Satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(1), 60–74. <https://doi.org/10.52728/ijss.v5i1.1059>
- Said, M., & Cahyasari, E. (2023). Mengukur Kualitas Pelayanan Berbasis Preferensi Masyarakat pada Pemerintahan Daerah Berwilayah Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 9(2), 88–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap/2023.009.02.6>
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestar*, 1(2), 38–52.
- Sinambela, C. M., & Tohardi, A. (2023). Analysis of Employee Performance and Public Service Quality on Outpatient Satisfaction at Sungai Durian Health Center Sintang. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 2082–2093. <https://doi.org/10.24815/jr.v6i3.2082>
- Styo, V. P., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(4), 776–793. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.440>
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Talibo, E., Akili, R., & Kasim, R. (2023). Analisis Penerapan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Journal Evidence Of Law*, 2(3), 50–59.
- Wiyarni, W., Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Sistem Informasi Website Laporan Walikota Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Palu. *Pinisi Journal of Public Policy*, 1(1), 13–20.