



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

SMART GOVERNMENT MELALUI APLIKASI E-LAPOR DALAM MEWUJUDKAN BANTUL SMART CITY

Milton Pakpahan¹, Herlina Muzanah Zain^{* 2}, Francois Joseph Koda Estrada³, Dejehave Al Jannah⁴
^{1,2,3} Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

^{*}Email Corresponding: Herlina.zain@uta45jakarta.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 22 Juni 2025

Revised date: 24 Juli 2025

Accepted date: 11 Agustus 2025

This study aims to analyze the implementation of Smart Government policy through the utilization of the E-Lapor Bantul application as an innovation in digital public service delivery within the framework of Smart City development in Bantul Regency. Employing a qualitative research approach, data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. The analytical model is based on Merilee S. Grindle's policy implementation framework, which emphasizes two key dimensions: the content of policy and the context of implementation. The findings reveal that the implementation of E-Lapor Bantul has contributed positively to improving the efficiency of complaint handling processes, enhancing bureaucratic transparency, and fostering public participation in local governance. However, the study also identifies several challenges, particularly the limited public outreach and responsiveness from certain government agencies. The research concludes that the success of E-Lapor Bantul's implementation is shaped by the involvement of key actors, availability of supporting resources, and effective cross-sectoral coordination strategies. Nevertheless, further efforts are needed to strengthen public education and system integration in order to achieve a more adaptive and sustainable digital public service system.

Keywords: Smart Government, policy implementation, E-Lapor Bantul, digital public services,

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan *Smart Government* melalui pemanfaatan aplikasi E-Lapor Bantul sebagai salah satu inovasi layanan publik digital dalam kerangka pengembangan Smart City di Kabupaten Bantul. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Model analisis implementasi kebijakan yang digunakan mengacu pada pendekatan Merilee S. Grindle, yang menekankan pada dua dimensi utama, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Lapor Bantul telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi proses penanganan pengaduan masyarakat, memperkuat transparansi birokrasi, serta mendorong partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Meskipun demikian, beberapa kendala masih dihadapi, khususnya terkait dengan rendahnya tingkat sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan daya tanggap sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi E-Lapor Bantul dipengaruhi oleh keterlibatan aktor kunci, ketersediaan sumber daya, serta strategi koordinasi lintas sektoral, namun tetap memerlukan upaya penguatan dalam aspek edukasi publik dan integrasi sistem untuk mencapai pelayanan publik digital yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Smart Government*; Implementasi kebijakan; E-Lapor Bantul; Pelayanan publik digital

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada era revolusi industri 4.0 telah memicu transformasi signifikan dalam sistem tata kelola pemerintahan, termasuk dalam penerapan konsep *Smart City*. Menurut Pratama Putu Agus, (2014) *Smart City* atau secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan dan implementasi teknologi yang diterapkan untuk suatu wilayah (khususnya perkotaan) sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem yang ada didalamnya.

Konsep kota cerdas ini merupakan suatu strategi pembangunan perkotaan yang mengintegrasikan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efektivitas layanan publik, menjamin transparansi, serta mendorong keterlibatan masyarakat secara aktif dalam proses pemerintahan. Implementasi *Smart City* tidak hanya dimaksudkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, tetapi juga sebagai solusi terhadap tantangan globalisasi, urbanisasi, dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat modern.

Di Indonesia, pelaksanaan *Smart City* memiliki keterkaitan erat dengan sistem pemerintahan yang bersifat desentralistik. Pemerintah daerah diberikan kewenangan lebih luas melalui kebijakan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang merupakan perubahan dari UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kebijakan ini membuka peluang bagi setiap daerah untuk mengembangkan potensi lokal secara mandiri serta menyusun kebijakan berbasis teknologi digital guna mengatasi berbagai persoalan di wilayah masing-masing.

Penerapan konsep smartcity umumnya berkembang melalui pendekatan bottom-up, yakni berbagai aktor mulai menginisiasi program-program cerdas secara mandiri dengan memanfaatkan infrastruktur publik atau solusi teknologi tertentu. Sementara itu, kota berbasis pengetahuan merupakan suatu komunitas yang berorientasi pada pengembangan kapasitas intelektual melalui proses penciptaan, berbagi, evaluasi, replikasi, dan pembaruan pengetahuan secara berkesinambungan (Dameri, 2017).

Konsep smart city tidak terbatas pada pemanfaatan teknologi semata, melainkan mencakup integrasi aspek sosial, ekonomi, dan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan sebagai bagian dari kerangka pembangunan holistik (Zubizarreta et al., 2016). Dalam konteks tersebut, keterlibatan aktif masyarakat (resident engagement) dipandang sebagai komponen esensial yang menentukan keberhasilan implementasi konsep smart city secara menyeluruh dan berkelanjutan (Kusumastuti et al., 2022).

Salah satu elemen kunci dalam pengembangan *Smart City* adalah *Smart Government*, yang berorientasi pada digitalisasi layanan publik. Menurut Budi Rianto, (2012) aplikasi *Smart Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Adapun tahapan dalam sebuah implementasi *smart government* di dalam lingkup instansi pemerintahan yakni untuk mengoptimalkan terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam sudut pandang lain mengenai smart government ialah sebuah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju good government (world bank, 2001).

Smart Government berfungsi sebagai fondasi utama dalam menciptakan birokrasi yang efisien, prosedur administratif yang sederhana, serta pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel. Penerapannya juga menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam merespons perubahan kebutuhan masyarakat yang kini semakin bergantung pada teknologi digital.

Menurut bastian (2003), dalam konsep *Smart Government*, paradigma pelayanan harus dirubah total. *Face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik komputer (*keyboard*), *central processing unit* (cpu), layar monitor, dan jaringan, titik. Hal ini tentu membawa implikasi pada perubahan manajemen pelayanan yang selama

ini ada. Perubahan pertama adalah impersonalitas; kedua adalah keserentak berlakunya.

Kabupaten Bantul menjadi salah satu contoh daerah yang mulai mengintegrasikan konsep Smart Government dalam rangka mendukung realisasi Smart City. Pemerintah Kabupaten Bantul telah menginisiasi penggunaan aplikasi E-Lapor Bantul, sebuah platform digital untuk menampung aduan masyarakat. Aplikasi ini dikembangkan sebagai pembaruan dari sistem pengaduan sebelumnya, yakni SMS Center, yang dianggap tidak optimal dalam menangani laporan warga. Tujuan dari peluncuran E-Lapor Bantul adalah mempercepat proses penyaluran aduan, meningkatkan daya tanggap pemerintah, serta memperkuat komunikasi antara warga dan instansi pemerintahan (Liana Threestayanti, 2018).

Fokus perhatian pemerintah dalam hal sektor publik dalam melakukan penerapan *Smart government* melalui pemanfaatan teknologi, dengan harapan dapat mewujudkan kualitas pelayanan lebih baik kepada masyarakat sehingga perkembangan *Smart government* menjadi sarana untuk menghubungkan seluruh para stakeholder baik sektor swasta, masyarakat maupun kalangan lainnya (Kencono, 2015).

Pengembangan aplikasi ini merujuk pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 69 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi landasan hukum dalam upaya modernisasi pemerintahan. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah tantangan seperti keterlambatan pembaruan data laporan, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, dan kurangnya respons dari instansi terkait terhadap aduan yang diterima.

Pada penerapannya masyarakat telah dipermudah dalam mengawasi dan memberikan pengaduan pada pemerintah dengan program nasional yang merupakan suatu aplikasi bernama e-lapor (layanan aspirasi pengaduan online rakyat). Namun beberapa kondisi seperti di kabupaten sukabumi yakni masih minimnya sosialisasi penggunaan e-lapor sehingga masih banyak masyarakat yang belum dapat mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi e-lapor. Maka dari itu perlunya sosialisasi mengenai aplikasi e-lapor kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa

beradaptasi dengan bentuk pengaduan laporan dalam bentuk aplikasi, sehingga implementasi e-lapor dapat berjalan dengan optimal (Muhammad Abizar, 2025)

Oleh karena itu, penting dilakukan mendalam terhadap penerapan Smart Government melalui platform E-Lapor Bantul dalam kerangka pembangunan Smart City di wilayah tersebut. Untuk melihat sejauh mana elpor Bantul terlaksana maka digunakan model implementasi kebijakan menurut Merilee S Grindle dengan memuat dimana keberhasilan dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua indikator, yaitu isi kebijakan (*Content of Policy*) dan konteks implementasi (*Context of Implementation*). Pemahaman menyeluruh mengenai implementasi ini diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan dan strategi pengembangan Smart City yang lebih adaptif, inovatif, dan berkelanjutan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan di dalam adalah metode kualitatif. Menurut Creswell (2015), metode penelitian merupakan suatu rangkaian proses yang mencakup kegiatan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi yang dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian. Dalam studi ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

Adapun metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi serta dokumentasi. Jumlah informan pada penelitian ini dengan menentukan sebagai informan utama dan pendukung. Informan dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Admin E Lapor Bantul, dan perwakilan Masyarakat berjumlah 7 orang.

Pada penelitian Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi penting, penyajian data mempermudah pemahaman melalui bentuk narasi atau tabel, sedangkan kesimpulan

ditarik dan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Aplikasi E-Lapor Bantul merupakan salah satu bentuk transformasi digital pelayanan publik yang dulunya belum efektif lalu dibenahi oleh Pemerintah setempat khususnya Pemerintah kabupaten Bantul serta diperbaiki agar efektif serta optimal dalam pelaksanaannya yang berbasis *Digital government* atau teknologi informasi dan komunikasi yang baik pula di dalam ruang lingkup kinerja Pemerintah untuk menjalankan roda birokrasi pemerintah dengan berbasis digital. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik atas pengaduan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bantul meluncurkan aplikasi yang dinamai Lapor Bantul.

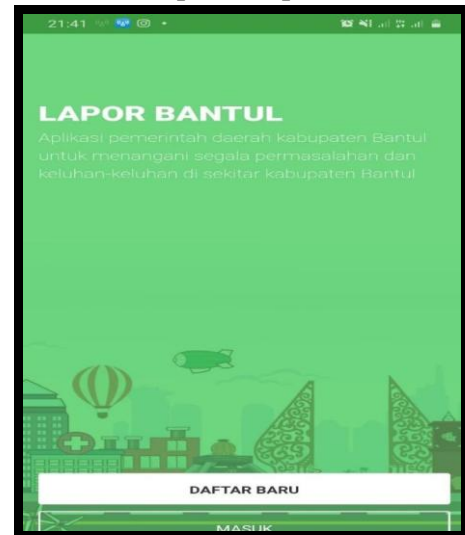
Aplikasi tersebut untuk menangani segala permasalahan dan keluhan-keluhan masyarakat khususnya masyarakat di sekitar Kabupaten Bantul. Hal ini juga merupakan cara pemerintah kabupaten Bantul untuk menjadikan Bantul bagian dari penancangan Bantul menuju Kota Cerdas (*Smart City*). Maksud dan tujuan dibuatnya aplikasi E-Lapor Bantul ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan informasi, disini lain masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam pembangunan kota menjadi lebih baik melalui ikut berpartisipasi dalam kegiatan perencanaan pemerintah kabupaten. serta mewujudkan pembangunan melalui mekanisme bottom up yang lebih efektif dan meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik Kabupaten Bantul, Serta di dalam Aplikasi ini memuat informasi detail seperti lokasi, photo, keluhan yang masuk langsung diterima admin dari setiap SKPD pengampu dan sangat terukur.

Adapun hal-hal yang melatarbelakangi diluncurkannya E-lapor Bantul ini yaitu dikarenakan di dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat kabupaten Bantul sebelumnya dianggap belum efektif dan tidak efisien dilihat dari jangka waktu pelayanan dan pelaporan dari permasalahan pelayanan publik dan pegaduan laporan masyarakat kepada pemerintah kabupaten Bantul khususnya kepada dinas yang terkait yaitu Diskominfo Bantul yang dimana kebanyakan aduan laporan mengenai infrastruktur dan lain-lain yang lambat. Dan sampai

saat ini masih terdapat kendala lainya seperti kecepatan respon, publikasi ke masyarakat juga masih kurang.

Pemerintah Kabupaten Bantul dalam memperkenalkan Lapor Bantul ini ke masyarakat akan menerapkan strategi edukasi berbasis keluarga dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi lapor Bantul sehingga ruang lingkup keluarga yang akan menjadi awal Pemerintah Kabupaten Bantul memperkenalkan bentuk layanan aduan lapor ini.

Gambar 1. Tampilan Lapor Bantul



Gambar 1. Tampilan Lapor Bantul

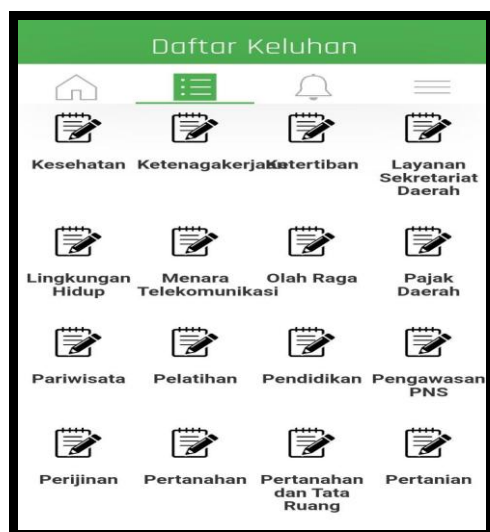
Sumber: Aplikasi E-lapor Bantul

Di dalam website aplikasi E-lapor Bantul terdapat jenis-jenis layanan dimana di dalam berbagai jenis layanan tersebut membantu setiap masyarakat dalam mengakses dan membutuhkan bentuk pelayanan publik mengenai aduan lapor.

Dimana Pemerintah Kabupaten Bantul memperkenalkan aplikasi E- Lapor Bantul, dengan tujuan mempercepat proses pelaporan warga dan melakukan penanganan yang lebih integrative, salah satunya melalui beberapa jenis layanan yang terdapat di dalam website Aplikasi lapor Bantul. Berikut beberapa jenis layanan yang terdapat di dalam aplikasi E-lapor bantul sebagai berikut:

1. Layanan permintaan informasi publik di PPID pembantu Diskominfo kabupaten Bantul.
2. Layanan rekomendasi *Cell Plan* menara telekomunikasi kabupaten Bantul.
3. Layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi lapor Bantul.
4. Layanan *Call Center* 112 kabupaten Bantul.

Berikut merupakan uraian-uraian dari Fitur aplikasi E-lapor Bantul yang memuat beberapa kategori-kategori Ketika masyarakat memiliki permasalahan aduan yang ingin dilaporkan kepada pemerintah kabupaten Bantul kategori tersebut yang nantinya aduan lapor masyarakat ditampung di dalam kategori-kategori tersebut diantaranya :



Gambar 2. Tampilan Daftar Keluhan Lapor Bantul

Sumber: Aplikasi E-lapor Bantul

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan Merilee S. Grindle untuk menganalisis pelaksanaan aplikasi E-Lapor sebagai wujud smart government dalam transformasi menuju Bantul Smart City. Model Grindle menekankan dua komponen utama dalam proses implementasi kebijakan, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*) (Grindle, 1980).

Indikator Isi Kebijakan

a. Kepentingan yang terpengaruhi oleh Kebijakan

Suatu kebijakan termasuk diantaranya adalah sebuah peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk menyelesaikan segala permasalahan yang ada ditengah masyarakat dengan melibatkan kepentingan-kepentingan dari pihak tertentu ataupun pihak terkait pada tahap implementasinya. Kepentingan-kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan tentu saja adalah sasaran dari kebijakan tersebut yakni masyarakat.

Peraturan Bupati nomor 93 tahun 2020 tentang masterplan Smart City kabupaten Bantul. Regulasi tersebut disusun dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi capaian, tantangan, serta inisiatif perbaikan yang selaras dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah

Daerah (RPJMD) Kabupaten Bantul tahun 2016–2021. Selain itu, peraturan tersebut juga menetapkan sektor-sektor utama (leading sector) yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan pelaksanaan program smart city di Bantul. Dengan demikian, Bupati sebagai kepala daerah menunjukkan komitmennya dalam mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki guna merealisasikan visi Bantul sebagai kota cerdas (Wijayanti & Pradana, 2024).

Dalam sebuah kebijakan Implementasi Smart Government berbentuk aplikasi E-lapor Bantul ini memiliki sasaran utama adalah masyarakat, yaitu bertujuan untuk memberikan rasa kepuasan terhadap proses aduan lapor yang disampaikan masyarakat melalui E-lapor Bantul dan menurut masyarakat sendiri dengan adanya aplikasi ini dapat merubah hal-hal yang sebelumnya masyarakat belum pernah melakukan menjadi suatu cara untuk mengadakan laporan kepada pemerintah kabupaten menggunakan sebuah aplikasi. Masyarakat mengharapkan aplikasi E-lapor Bantul bisa lebih di implementasikan dengan jangka waktu yang panjang.

Dinas Komunikasi dan informatika kabupaten Bantul merupakan pihak yang menjembatani dan melakukan pelaksanaan aduan E-lapor Bantul serta juga melakukan evaluasi terkait implementasi dari pelaksanaan aplikasi ini dengan mengumpulkan seluruh OPD yang terkait untuk membicarakan solusi terbaik seperti apa untuk jangka panjang pelaksanaan E-lapor Bantul ini.

b. Jenis Manfaat yang dihasilkan

Suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah baik itu program, peraturan maupun perundang-undangan sebagai landasan hukumnya harus dapat memberikan hasil yang bermanfaat dan berdampak positif serta dapat merubah kearah yang lebih baik dari hasil pengimplementasiannya. Setiap kebijakan tentunya adalah suatu upaya dari pemerintah untuk menjadikan sesuatu menjadi lebih baik lagi dan dapat menyelesaikan permasalahan ditengah masyarakat serta bermanfaat.

Tipe atau jenis manfaat dalam Implementasi Smart Government berbentuk aplikasi E-lapor Bantul ini adalah agar masyarakat dengan mudah dan mendapatkan manfaat dari adanya aplikasi E-

lapor Bantul diterapkan, yaitu memangkas waktu untuk mengadakan laporan dengan hanya bermodalkan *handphone* Android untuk mengaksesnya.

Indikator manfaat yang dihasilkan oleh aplikasi E-lapor Bantul ini sudah berjalan sesuai dengan tujuan dibentuknya aplikasi ini untuk memangkas waktu pelayanan publik dalam hal pengaduan laporan dari masyarakat kepada tingkat kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil dari informan wawancara Bapak Arif Darmawan, S.S.T.P selaku Kepala Bidang Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, melalui E lapor Bantul laporan warga di tindaklanjuti dengan waktu 2x24 jam. Sebelumnya Masyarakat melakukan aduan melalui SMS center yang tidak dapat dipantau.

Adapun harapan masyarakat agar aplikasi ini bisa sebagai wadah aduan masyarakat Bantul selain dengan aplikasi SP4-N. Dilihat dari pelaksanaan aplikasi E-lapor Bantul Pada tingkat membangun kepercayaan masyarakat, aplikasi ini sudah cukup baik dan aplikasi ini juga sangat mudah dipakai karena hanya bermodal Android masyarakat sudah bisa melihat fitur-fitur dari aduan E-lapor Bantul dan langsung bisa mengadakan laporan permasalahan sesuai aduan lapor.

c. Derajat perubahan yang diinginkan

Dalam pembuatan suatu kebijakan ataupun program tentu melihat suatu fenomena ditengah masyarakat yang cukup meresahkan yang tentunya sangat perlu untuk diselesaikan segera mungkin. Dari suatu fenomena atau situasi yang awal tentu diharapkan setelah adanya kebijakan atau program yang menangani dapat berubah menjadi situasi yang lebih baik lagi sesuai dengan tujuan yang awal dibuatnya kebijakan tersebut.

Pelaksanaan program aplikasi aduan laporan yakni E-lapor Bantul yang diakomodir oleh Dinas komunikasi dan informatika memiliki tujuan untuk derajat perubahan yang hendak dicapai adalah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik di Kabupaten Bantul yang diharapkan dapat naik dari tahun ke tahun dari segi pengembanganya dan pelaksanaanya. Perubahan kearah yang lebih baik tentunya dapat terlaksana jika semua pihak dapat

terlibat didalam penyelenggaraan program. Keberhasilan program aplikasi E-lapor Bantul ini tidak hanya ditentukan oleh pembuat program maupun pelaksana program, namun keberhasilan implementasinya juga dipengaruhi oleh partisipasi masyarakatnya.

Derajat perubahan yang diharapkan telah tercapai yaitu penerapan pelaksanaan sudah baik dan derajat perubahan dalam hal penyampaian aduan serta repon sudah baik terhadap masyarakat. Serta saat ini dari tahun 2018-2022 pelaksanaan E-lapor Bantul akhir-akhir ini mengalami perubahan yang signifikan dalam hal aduan lapor, karena masyarakat masih kurang mengetahui aplikasi tersebut, dan seringnya masyarakat mengadakan laporan melalui media sosial seperti Tweeter, instagram, tiktok, ketimbang aplikasi oleh sebab itu publikasi dan sosialisasi akan ditingkatkan oleh pemerintah kabupaten khususnya dalam ranah ruang lingkup Diskominfo Bantul untuk dibenahi agar bisa mengarah kepada perubahan yang diinginkan yakni masyarakat bisa mengetahui Apliskasi ini lebih menyeluruh.

d. Letak Pengambilan Keputusan

Koordinasi yang dilakukan pada Implementasi pelayanan publik berbasis digital berupa aplikasi E-lapor Bantul ini adalah adanya koordinasi antara Dinas komunikasi dan informatika mengenai bagaimana pengambilan keputusan yang baik seperti apa. serta unsur atau elemen yang memperkuat koordinasi tersebut ialah unsur ketepatan dan responsif terhadap aduan masyarakat, agar masyarakat puas terhadap aduan yang dilaporkan walaupun ada beberapa aduan yang tidak bisa ditindaklanjuti secara cepat dan tentunya memakan waktu jangka panjang.

Koordinasi tersebut terus dilakukan oleh Dinas Kesehatan, RSUD maupun puskesmas dengan mengadakan rapat setiap bulannya yang membahas mengenai anggaran, maupun stok obat-obatan dan barang habis pakai. Rapat juga dilakukan untuk memberitahu apabila terjadi masalah yang menghambat program ini sehingga masalah tersebut bisa diselesaikan dan ditunjukan jalan keluarnya bersama-sama dengan setiap admin OPD yang terkait.

e. Pelaksana Program

Diskominfo Bantul dengan mensosialisasikan E-lapor Bantul ini secara langsung ke Kalurahan dan kecamatan di kabupaten Bantul dan pemasangan Baliho, Vidio Tron, media sosial. Lalu di dalam pelaksanaan saat ini Diskominfo dan selaku admin khususnya menggunakan atau memagang 2 wadah aduan lapor yaitu E- lapor Bantul dan SP4-N tetapi serta dalam pelaksanaan aplikasi ini dalam hal waktu, kualitas, responsif sudah sangat terlaksana dengan baik. Oleh sebab itu aduan lapor ini saat ini sedang menunggu kebijakan terbaru bahwa aduan lapor ini akan disatukan atau di integrasikan aduan lapor ke aduan lapor SP4-N karena pimpinan akan mempertimbangkan penggabungan kedua aplikasi itu atau disalah satu aplikasi tersebut akan dihapus lalu dijadikan satu wadah dalam satu aduan berbasis aplikasi.

f. Sumber Daya yang di Libatkan

Dalam pelaksanaan atau Implementasi suatu kebijakan perlu didukung dengan adanya sumber daya yang dilibatkan dan dapat memberikan pengaruh positif dalam pelaksanaan suatu kebijakan tersebut. Sumber daya yang memadai tentunya sangat membantu didalam pelaksaannya suatu kebijakan agar dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

Pelaksanaan suatu kebijakan dapat terlaksana dengan optimal dan lancar dalam pelaksanaannya dilakukan oleh sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi dan tentunya memiliki tanggungjawab yang baik serta responsif yang baik terhadap apa yang sudah menjadi tugasnya. Dalam pencapaian tersebut tentu membutuhkan SDM yang sesuai dengan kemampuan, yang memiliki kecakapan dan kecukupan untuk menjalankan suatu kebijakan tersebut.

Sumber daya yang dilibatkan sejauh ini dalam Implementasi aplikasi E-lapor Bantul ini terdiri dari OPD-OPD yang terkait dalam menindaklanjuti aduan. Aplikasi E-lapor berada dalam naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Bantul. Aplikasi E-lapor dilakukan dengan koordinasi yang baik antar saling OPD. OPD terkait merupakan seluruh OPD yang berada di Pemerintahan

Kabupaten Bantul sebagaimana kategori pada layanan pada E-lapor Bantul, yaitu:

1. Kategori Air Bersih
2. Kategori Ekonomi
3. Kategori informasi dan komunikasi
4. Kategori infrastruktur
5. Kategori Kebencanaan
6. Kategori Kecamatan
7. Kategori Kemiskinan
8. Kategori Kependudukan
9. Kategori Kesehatan
10. Kategori Ketenagakerjaan
11. Kategori Ketertiban
12. Kategori Layanan Sekretariat Daerah]
13. Kategori Lingkungan Hidup
14. Kategori Menara Telekomunikasi
15. Kategori Olahraga
16. Kategori Pajak Daerah
17. Kategori Pariwisata
18. Kategori Pelatihan
19. Kategori Pendidikan
20. Kategori Pengawasan PNS
21. Kategori Perizinan
22. Kategori Pertanahan
23. Kategori Pertanahan dan Tata ruang
24. Kategori Pertanian

Adapun pada Diskominfo terdapat unit pengelola Sistem Informasi pada Bidang Penyelenggaraan *E-Government* dan Persandian, Kasi pengelolaan Informmasi dan Aspirasi Publik pada bidang Pengelolaan Informasi dan Salluran Informasi Publik, serta Kasi pengembangan aplikasi pada bidang Penyelenggaraan *E-Government* dan Persandian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.

Indikator Implementasi

a. Kekuasaan, kepentingan dan Strategi Aktor yang Terlibat

Pelaksanaan dari suatu kebijakan tidak akan lepas dari pengaruh kekuasaan, kepentingan dan juga strategi yang dilakukan oleh para aktor, baik oleh pembuat kebijakan, pelaksana bahkan juga peran lain diluar itu baik atau yang disengaja maupun tidak disengaja, dan baik secara langsung maupun tidak langsung. Implementasi *Smart Government* berbentuk aplikasi E-lapor Bantul ini merupakan sebuah

pelaksanaa pelayanan publik yang memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat. dimana telah ada actor-aktor penyelenggara yang memiliki kewenangan sesuai dengan bidang yang telah ditentukan, dan setiap actor tersebut bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya.

Adapun dibutuhkan strategi pemikiran pemimpin, dalam penerapan smart government sangat membutuhkan pemimpin yang membawa visi *Smart government* dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkan betuk *e-government* (Indrajit, 2002). Adapun keuntungan dilaksanakannya suatu bentuk tata kelola pemerintahan yang baik berbasis teknologi informasi atau *smart government* untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai program-program pemerintah kepada masyarakat

b. Karakteristik Lambaga dan Penguasa

Setiap kepala daerah memiliki ciri kepemimpinan yang beragam dalam memimpin dan mengurus suatu kebijakan. Karena pemerintah memiliki wewenang untuk merumuskan dan membuat sebuah kebijakan. Dalam implementasi kebijakan yang telah dibuat, maka pelaksanaannya akan terlepas dari karakteristik atau peran dari para pelaksana kebijakan itu sendiri. Karakteristik stakeholders dalam hal ini disesuaikan dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam melaksanakan tugasnya.

Pelaksanaan aplikasi ini merupakan salah satu langkah pemerintah kabupaten memberikan pelayanan yang efisien dalam hal pelayanan aduan laporan yang berbasis Teknologo informasi dan komunika yang baik. yang direncanakan oleh Bupati Kabupaten Bantul dan sudah terealisasi pada tahun 2018 sampai saat ini dimana Pak Bupati ingin membantu masyarakat untuk mudah mengadukan laporan dan membiasakan masyarakat dengan penggunaan teknologi untuk mengurus berkas-berkas, aduan laporan dan apapun itu menggunakan aplikasi.

Indikator Karakteristik, kekuasaan dan strategi dalam pelaksanaan aplikasi E-lapor Bantul yaitu di dalam pelaksanaan E-lapor Bantul terdiri dari OPD-OPD. masing-masing

OPD memiliki admin untuk menindaklanjuti aduan yang dilaporkan masyarakat melalui aplikasi E-Lapor Bantul yang nantinya aduan tersebut. Di dalam mengakses aduan pada aplikasi E-lapor Bantul terdapat mekanisme aduan ketika aduan lapor masuk, aduan tersebut disaring terlebih dahulu oleh admin E-lapor Bantul setelah dipilah atau dipisah lalu aduan lapor oleh admin di share kepada OPD yang memang memiliki tugas dan fungsi untuk menindaklanjuti aduan laporan tersebut.

c. Kepatuhan dan Daya Tanggap

Hal ini juga bagian penting dari sebuah proses implementasi suatu kebijakan, dimana tingkat kepatuhan dan adanya respon dari para pelaksana kebijakan merupakan aksi nyata dari para pelaksana untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam pengimplementasian aplikasi E-lapor Bantul.

Maka berkaitan dengan hal tersebut, ada beberapa aturan serta mekanismenya dari setiap instansi dalam melaksanakan tugasnya. Untuk pelaksanaan aplikasi E-lapor Bantul ini tentunya harus tetap terkoordinasi dengan baik antara admin E-. lapor Bantul dan admin yang ada di setiap OPD-OPD untuk pelaksanaannya agar tidak terjadi kesalahpahaman. Terutama unsur pelaksana Diskominfo Bantul yang bertugas menjembatani masyarakat untuk mengadukan laporan kepada Setiap OPD-OPD melalui aplikasi E-lapor Bantul.

Indikator kepatuhan dan daya tanggap di dalam pelaksanaan aduan lapor ini sudah sangat baik, namun untuk sosialisasi dilapangan belum sepenuhnya optimal karena masih ada masyarakat yang tidak tahu akan sosialisasi E lapor Bantul. Oleh karena itu hal tersebut menjadi kekurangan yang sedang dibenahi di dalam sosialisasi dan publikasi ke masyarakat.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan *Smart Government* melalui aplikasi E-Lapor Bantul merupakan wujud transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Bantul, yang sejalan dengan visi pembangunan menuju *Smart City*. Aplikasi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan aduan masyarakat, tetapi juga menjadi instrumen

partisipasi publik dalam perumusan kebijakan berbasis kebutuhan nyata di lapangan.

Berdasarkan model implementasi Merilee S. Grindle, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan program ini dipengaruhi oleh beberapa indikator penting, seperti kejelasan isi kebijakan, dukungan sumber daya manusia dan teknologi, strategi koordinasi antar instansi, serta komitmen aktor pelaksana kebijakan, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Bantul. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan signifikan, terutama dalam aspek sosialisasi kepada masyarakat dan kecepatan respons dari sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Secara umum, pelaksanaan E-Lapor Bantul telah memberikan dampak positif terhadap transparansi birokrasi dan aksesibilitas layanan publik, meskipun keberlanjutan dan optimalisasi pemanfaatannya masih memerlukan perbaikan melalui integrasi sistem, peningkatan kapasitas SDM, serta penguatan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, pengembangan aplikasi ini di masa mendatang perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan untuk menjamin tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel.

REFERENSI

Bastian. (2003). *Perkembangan "E-Government" di Indonesia*. Staf Bappenas. Sinar Harapan.

Dameri, R. P. (2017). Urban Smart Dashboard. Measuring Smart City Performance. https://doi.org/10.1007/978-3-319-45766-6_4

Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Indrajit, R. E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Kencono, D. S. (2015). *Kabupaten Sragen Tahun 2013*. Politika, 1-24

Kusumastuti, R. D., Nurmala, N., Rouli, J., & Herdiansyah, H. (2022). Analyzing the factors that influence the seeking and sharing of information on the smart city digital platform: Empirical evidence from Indonesia. *Technology in Society*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101876>

Liana,Threestayanti.(2018.” *Aplikasi Lapor Bantul Percepat Laporan Warga dan Penanganan Masalah*”

Muhammad Abizar,Dio dkk. (2021). Implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi. *Jurnal ilmiah Muqoddimah Jurnal ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, (5), (2), 426-431.

Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung: Remaja Rosdakarya

Pratama, Putu Agus Eka. (2014) *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Informatika.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, PT Alfabet

Wijayanti, N. S., & Pradana, I. P. Y. B. (2024). Peran Transformational Leadership untuk Meningkatkan Innovative Work Behavior Menuju Bantul Smart City. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 6(2), 251-261.

World Bank, (2001), *World Development Report 2000/2001*.

Zubizarreta, I., Seravalli, A., & Arrizabalaga, S. (2016). Smart City Concept: What It Is and What It Should Be. *Journal of Urban Planning and Development*, 142 (1). [https://doi.org/10.1061/\(asce\)up.19435444.0000282](https://doi.org/10.1061/(asce)up.19435444.0000282)