

**IMPLEMENTASI PROGRAM M-BONK
DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN SIDOARJO**

Nanda Eka Andryani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
nandaekaandryanii@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
efanida@yahoo.com

Abstrak

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo yang memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dengan memanfaatkan teknologi informasi (*E-Government*). Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo meluncurkan aplikasi berbasis elektronik yang bernama M-Bonk. M-Bonk merupakan aplikasi pengaduan kondisi kerusakan jalan oleh masyarakat Sidoarjo yang menjawab keluhan masalah keterlambatan penanganan kerusakan jalan yang berdampak pada kepuasan masyarakat Sidoarjo. Dengan adanya M-Bonk diharapkan mampu menangani masalah yang kerusakan yang ada di Sidoarjo. Penelitian program M-Bonk menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun fokus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Perangkat Keras (*Hardware*), Perangkat Lunak (*Software*), *Human Resources* (SDM), Data dan Informasi, Struktur Organisasi, Komunikasi, dan Sikap Pelaksana. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil dari penelitian menunjukkan implementasi program M-Bonk telah mendapatkan respon baik dari masyarakat Sidoarjo, dengan infrastruktur yang telah memadai dari segi *Hardware* dan *Software* membuat pelayanan pengaduan jalan melalui aplikasi M-Bonk dapat berjalan dengan baik. *Human Resources* (SDM) yang ada tidak berlatar belakang pendidikan yang sesuai namun SDM yang ada telah dibekali pelatihan khusus untuk admin yang menjalankan program M-Bonk. SDM mampu bekerja dengan baik dan *professional*. Komunikasi antara Dinas dengan Pemkab Sidoarjo dan masyarakat berjalan baik. SDM pelaksana program M-Bonk memiliki respon positif dan mendukung keberhasilan pelaksanaan program ini. Masyarakat pengguna aplikasi M-Bonk dapat merasakan bentuk respon tersebut melalui kecepatan pemberian tanggapan dan penanganan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo.

Kata kunci: Implementasi, Program M-Bonk

Abstract

Public Works Department and Spatial Arrangement Sidoarjo District which has the main task and function in the field of public work and spatial arrangement is required to improve the quality services that provided by utilizing information technology (*E-Government*). Public Works Department and Spatial Arrangement Sidoarjo District launched an electronic-based application called M-Bonk. M-Bonk is a complaint application of road damage condition who answered the complaint of the problem about delay in handling road damage which impact on the satisfaction of Sidoarjo people. By the existence of M-Bonk is expected to be able to handle the problems in Sidoarjo. The research of M-Bonk program used descriptive research method with qualitative approach. The collection of data in this study through interview, observation and documentation. The focus in this research uses *Hardware*, *Software*, *Human Resources*, *Data and Information*, *Organizational Structure*, *Communication*, and *Attitude Executor*. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, conclusion or data verification. The result of this research shows that the implementation of the M-Bonk program has received

good response from the Sidoarjo people, by using adequate infrastructure in terms of Hardware and Software to make the complaint service through M-Bonk application be able to run well. Human Resources does not have an appropriate educational background but human resources has been provided with special training for admin who runs M-Bonk program therefore human resources are able to work well and professionally. Communication between the Department and Sidoarjo District and also Sidoarjo people is running well. Human Resources as implementers M-Bonk program have a positive response and support the successful implementation of this program. The users of M-Bonk applications are able to feel the response through the speed of response and handling that provided by the Public Works Department and Spatial Arrangement of Sidoarjo District.

Keywords: Implementation, M-Bonk Program

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggung jawab kepada daerah. Salah satu perubahan paradigma yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah diantaranya yaitu mampu mengurus rumah tangga daerah dan pembangunan sarana dan prasarana masyarakat di daerah tersebut. Perubahan paradigma di atas menuntut pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan unsur-unsur pemerintahan lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal.

Salah satu daerah yang telah melakukannya pelayanan tersebut adalah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo yang menyediakan layanan berbasis elektronik dalam pencapaian tujuan organisasinya. Penyediaan layanan yang dimaksud yaitu layanan pengaduan untuk mengatasi kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Sidoarjo berupa aplikasi *online* yang dinamakan M-Bonk. Aplikasi *online* tersebut dapat diakses masyarakat umum menggunakan telepon pintar (*smartphone*) berbasis Windows, iOS, maupun android. Melalui M-Bonk, masyarakat dapat memotret dan melaporkan lokasi jalan yang rusak. Aplikasi M-Bonk tersebut diluncurkan sebagai bagian dari program "Sidoarjo Peduli Jalan". Program M-Bonk merupakan hasil kerjasama antara Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo dengan Microsoft dan Citynet. Program M-Bonk sudah tersistematis secara canggih karena ketika memotret jalan rusak dan mengirim ke admin aplikasi, foto tersebut sudah terkoneksi dengan GPS.

Sebelum adanya aplikasi M-Bonk, pengaduan dilakukan secara manual yaitu menggunakan pengaduan melalui radio, atau media lain seperti menulis pada surat kabar, telepon langsung ke dinas maupun ke bupati. Dengan adanya program M-Bonk diharapkan dapat menangani secara cepat pengaduan yang disampaikan masyarakat mengenai kerusakan jalan yang terjadi di Kabupaten Sidoarjo. M-Bonk merupakan upaya nyata yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan pelayanan pengaduan jalan yang hemat, cepat dan

akurat. Alasan Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo melaksanakan program M-Bonk karena ingin melibatkan masyarakat Sidoarjo khususnya untuk menghadapi persoalan serius terkait jalan rusak yang ada di Sidoarjo.

Fakta yang ditemukan peneliti di lapangan yaitu masih banyak masyarakat Sidoarjo yang belum tahu tentang adanya program/aplikasi ini. Berdasarkan fakta di atas terlihat dalam prosesnya masih terdapat kendala dalam sosialisasi program/aplikasi yang diterapkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sidoarjo. Program ini hadir untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan kerusakan jalan, namun tampaknya ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan, dimana masyarakat banyak yang belum mengetahui keberadaan program ini dan belum mengetahui betul teknis pelaksanaan pengaduan *online* ini. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait sejauh mana "**Implementasi Program M-Bonk di Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo**".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam "Implementasi Program M-Bonk di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo" jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penjelasan mengenai Implementasi Program M-Bonk di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori 7 aspek dalam implementasi *Electronic-Government* menurut Rianto yang terdiri dari *Hardware, Software, Human Resources (SDM), Data dan Informasi, Struktur Organisasi, Komunikasi dan Sikap Pelaksana*.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi menurut Sugiono (2010:63). Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang dikutip dalam Sugiono (2009:147) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna dalam hal ini adalah masyarakat Sidoarjo akan perbaikan

infrastruktur jalan. Upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut diwujudkan dengan bantuan teknologi yang saat ini sangat memudahkan jika digunakan dalam aspek apapun. Pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dilakukan dalam pelayanan pengaduan kerusakan jalan yang diimplementasikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan pengaduan kerusakan jalan tersebut menjadi salah satu inovasi yang diunggulkan dalam mewujudkan program Sidoarjo menuju *Smart City*. Pengaduan kerusakan jalan *online* ini mendapat dukungan penuh dari Kepala Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo (Bupati Sidoarjo). Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo selaku pelaksana program pengaduan kerusakan jalan *online* ingin meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa program M-Bonk merupakan pelayanan kepada masyarakat Sidoarjo dibidang perbaikan infrastruktur jalan. Dalam implementasi layanan *E-Government* ini agar mendapat hasil yang sesuai dengan harapan semua pihak maka harus melihat aspek-aspek dalam implementasi *E-Government* untuk mewujudkan pelayanan yang baik menurut Rianto dan Lestari (2012:43).

1. **Hardware (Perangkat Keras)**

Hardware (Perangkat Keras) merupakan salah satu aspek utama dalam mewujudkan *E-Government* di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo karena pada dasarnya penerapan teknologi informasi tidak bisa lepas dengan kebutuhan *hardware* ini. *Hardware* sendiri berfungsi untuk mendukung proses komputersisasi. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo memiliki 1 unit komputer admin lengkap dengan server milik dinas sendiri yang memiliki spesifikasi tinggi dinilai cukup memadai dalam pengoprasian aplikasi M-Bonk yang terhubung dengan jaringan global (internet)

Dalam pengoprasian aplikasi M-Bonk sejauh ini sudah cukup baik ditinjau dari kondisi *PC*, *CPU*, Perangkat komputer lain dan *server*. Namun, ketika dilakukan *maintenance* ataupun pengembangan aplikasi ditemukan masalah yaitu sering tidak bisa dibukanya aplikasi M-Bonk. Hal tersebut dikarenakan belum dimilikinya *server backup* oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo.

Sumber dana yang digunakan untuk ketersediaan *hardware* (perangkat keras) dalam aplikasi ini didapat dari APBD Kabupaten Sidoarjo yaitu sebesar Rp. 320.000.000 dengan rincian digunakan untuk pembelian *hardware* (perangkat keras), *software*, *server* dan pengembangan aplikasi. Adanya sumber dana yang diberi oleh Pemkab Sidoarjo tersebut merupakan bentuk dukungan yang diberikan oleh Bupati Sidoarjo.

2. **Software (Perangkat Lunak)**

Sumber daya *E-Government* lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak (*software*). *Software* aplikasi tersebut berbasis *android*. Yang terlibat dalam pembuatan *software* aplikasi ini yaitu Microsoft. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pihak Microsoft antara lain adalah pembuatan *software*, *server* dan pengembangan aplikasi sampai menjadi sistem pelaporan melalui aplikasi seperti M-Bonk saat ini. Namun, pada awal tahun 2017, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo telah membeli *software*, *server* dan pengembangan aplikasi untuk menjalankan program M-Bonk ini. Keunggulan yang dimiliki *software* aplikasi M-Bonk adalah aplikasi dibuat secara otomatis terhubung oleh GPS. Saat menginstal aplikasi ini, aplikasi ini akan meminta izin (*access permission*) untuk menggunakan kamera dan lokasi pengambilan gambar.

Software untuk aplikasi M-Bonk telah dibuat dengan baik, namun masih diperlukan adanya perbaikan dalam aplikasi tersebut mengingat terdapat laporan yang datang dari masyarakat berupa masukan untuk menambahkan wilayah-wilayah yang menjadi kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo yang bisa dilaporkan melalui M-Bonk. Perlu adanya penambahan menu atau filter untuk membedakan antara jalan yang ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo dengan jalan yang ditangani pusat ataupun provinsi.

Upaya pemeliharaan, perawatan dan pembaharuan selalu diperhatikan oleh admin maupun teknisi IT. *Maintenance* dilakukan 2x dalam sebulan untuk menjaga sistem aplikasi M-Bonk agar aman dan terhindar dari *hacker*. *Maintenance* yang dilakukan meliputi pengecekan *firewall*, mengecek keamanan data pengguna agar data pengguna dengan cara mengecek *database server* yang dimiliki, pengecekan jaringan agar layanan tetap terjaga dengan stabil. Admin dan teknisi IT dibekali pelatihan dari pihak Microsoft untuk menangani, mengoprasikan dan merawat sistem pengaduan *online* ini.

Sumber dana yang digunakan untuk ketersediaan *software* (perangkat lunak) dalam aplikasi ini didapat dari APBD Kabupaten Sidoarjo yaitu sebesar Rp. 320.000.000 dengan rincian digunakan untuk pembelian *hardware* (perangkat keras), *software* (Perangkat Lunak), *server* dan pengembangan aplikasi. Adanya sumber dana yang diberi oleh Pemkab Sidoarjo tersebut merupakan bentuk dukungan yang diberikan oleh Bupati Sidoarjo.

3. **Human Resources (SDM)**

SDM merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas Rianto dan Lestari (2012:45). Hal tersebut sejalan dengan pendapat

SDM yang terlibat dalam program M-Bonk ini merupakan orang-orang pilihan yang langsung ditunjuk oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan

Ruang Kabupaten Sidoarjo. Pertimbangan yang digunakan dalam pemilihan sumber daya manusia yang menjalankan program M-Bonk adalah berdasar pada keahlian dan kompetensi yang dimiliki.

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai yang melaksanakan program M-Bonk, Sumber daya manusia yang disiapkan tidak sesuai latar belakang pendidikan yang seharusnya. Seperti pada pengembalian tugas dinas dalam bidang pemeliharaan jalan dan jembatan yang dipangku oleh Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan dan Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan. Sumber daya manusia yang disiapkan pada kedua jabatan tersebut tidak sesuai jika ditinjau dengan latar belakang pendidikannya, seharusnya SDM yang disiapkan ahli dibidang Teknik Sipil. Namun, terlepas dari latar belakang pendidikan SDM yang disediakan sebagai pelaksana program M-Bonk merupakan orang-orang yang terpilih dan memenuhi kriteria serta dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan profesional.

Kriteria sumber daya manusia yang dipilih adalah pegawai yang paham IT untuk bagian admin M-Bonk. Untuk admin yang menjalankan program M-Bonk diberikan dan dibekali pelatihan berbasis IT untuk menjalankan aplikasi M-Bonk. Dengan diberikannya pelatihan berbasis IT kepada pegawai yang menjadi admin program M-Bonk diharapkan mampu meningkatkan kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat melalui program M-Bonk. Untuk bagian pelaksana adalah pegawai pada bidang pemeliharaan jalan dan jembatan yang bertanggung jawab dan memiliki salah satu tugas pokok yaitu menangani pemeliharaan jalan dan jembatan. Selain memenuhi kriteria dan berkompoten, sumber daya manusia yang ditunjuk untuk melaksanakan program M-Bonk telah memahami betul tugas-tugas dan fungsinya. Hal tersebut dibuktikan dengan pelayanan cepat yang diberikan kepada pelapor.

Kendala yang ada pada sumber daya manusia terdapat pada admin program M-Bonk yang masih berstatus Pegawai Harian Lepas (Honorar). Hal tersebut menjadi sangat mengkhawatirkan ketika nantinya admin tersebut tidak mau memperpanjang kontrak kerjanya dengan dinas. Akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kelambatan yang akan terjadi saat merespon aduan dari masyarakat dan terbengkalainya program M-Bonk. Selain itu, ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pemangku tugas pelaksana program M-Bonk dengan keahlian yang dimiliki juga menjadi permasalahan. Dampak yang timbul karena ketidaksesuaian tersebut adalah program M-Bonk akan tidak berjalan dengan lancar dan perbaikan jalan yang dilakukan menjadi tidak maksimal.

4. Data dan Informasi

Dalam implementasi program M-Bonk data dan informasi merupakan sumber daya yang cukup

mendapat perhatian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. Data dan informasi tersebut berupa lembaran dalam hal ini adalah laporan dan dalam bentuk digital berupa informasi perkembangan perbaikan jalan yang dapat diakses melalui aplikasi.

Implementasi program M-Bonk memiliki komponen sumber daya data berbentuk lembaran dan informasi diberikan dalam bentuk *digital*. Data berbentuk lembaran yang dimiliki meliputi *print out* laporan aduan yang masuk beserta laporan kondisi jalan yang digunakan untuk laporan kepada pimpinan dan sebagai arsip. Sedangkan informasi yang dibagikan berupa data informasi aduan yang masuk beserta perkembangannya. Data tersebut tersimpan dan dapat dilihat melalui aplikasi M-Bonk.

Data dan informasi yang diperoleh dari aplikasi M-Bonk meliputi data lokasi kerusakan jalan dan status perkembangan laporan kerusakan jalan tersebut. Status laporan kerusakan jalan diberikan sesuai tahapannya dimana laporan yang masuk akan berstatus laporan baru, selanjutnya status peninjauan lapangan, perencanaan, pelaksanaan dan selesai. Selain kelima status tersebut laporan yang masuk namun tidak menjadi kewenangan pihak dinas akan diberi status bukan kewenangan kami. Data dan informasi pada aplikasi M-Bonk yang dapat dilihat oleh masyarakat telah ada, namun tidak lengkap karena belum terlampirnya informasi terkait ruas jalan yang ditangani Kabupaten Sidoarjo.

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada sesuai antara implementasi program layanan pengaduan kerusakan jalan M-Bonk dengan tugas pokok dan fungsinya. Dalam struktur organisasi yang bertanggung jawab terkait program M-Bonk mulai dari peninjauan lapangan hingga diselesaikannya perbaikan jalan ialah Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan. Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan berkewajiban memberikan laporan kepada Kepala Dinas, Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan dan kepada admin untuk mengganti status aduan yang masuk melalui aplikasi M-Bonk.

Dengan dibentuknya struktur organisasi pelaksana program M-Bonk yang dipilih langsung oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo ini telah direncanakan dengan matang. Perencanaan yang matang tersebut dapat dilihat dari telah sesuainya struktur organisasi yang ditetapkan dengan pemangku tugas dalam struktur organisasi tersebut yang dinilai telah cukup kompeten dalam merealisasikan perkembangan layanan pengaduan jalan yang berbasis *online* di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan tabel 4.3 dan berdasarkan penjelasan tentang tupoksi masing-masing implementor program menunjukkan struktur organisasi yang dimiliki untuk mengimplementasikan program M-Bonk dapat dinilai telah sangat memadai

dan sangat siap. Mulai dari pimpinan hingga tim pelaksana lapangan telah bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing

6. Komunikasi

Pemerintah pusat dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo selaku pelaksana program M-Bonk harus memiliki persepsi yang sama tentang program yang dilaksanakan. Hal tersebut telah dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo yang berusaha menyatukan persepsi tentang layanan yang di implementasikan kepada Bupati Kabupaten Sidoarjo dalam pertemuan-pertemuan yang digelar. Seperti saat pertemuan yang digelar untuk memaparkan/ demo aplikasi M-Bonk.

Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2008:140) mengungkapkan semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Sejalan dengan pendapat tersebut, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo tidak hanya melakukan komunikasi dengan Pemkab Sidoarjo saja, komunikasi juga dijalin dengan masyarakat melalui sosialisasi program yang dilakukan. Sosialisasi dilakukan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat selaku pengguna aplikasi program pengaduan kerusakan jalan yang diterapkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. Sosialisasi dengan masyarakat dilakukan saat acara launching program M-Bonk, saat jumpa pers dan saat acara-acara yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. Sosialisasi telah dilakukan, namun masih banyak masyarakat Sidoarjo yang belum tau keberadaan aplikasi pengaduan jalan *online* ini.

7. Sikap Pelaksana

Implementasi program pengaduan kerusakan jalan secara *online* (M-Bonk) direspon dengan baik oleh pelaksana dalam hal ini adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. Tidak hanya memberi respon positif, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo juga turut mendukung keberhasilan pelaksanaan program M-Bonk ini.

Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2008:140) mengungkapkan hal yang senada yaitu sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Agar program ini dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan motivasi, motivasi dalam program M-Bonk ini diberikan oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo selaku pimpinan tertinggi dalam instansi. Bentuk motivasi yang diberikan adalah dengan memberikan arahan dan mengingatkan jajaran pelaksana program M-Bonk untuk bekerja secara baik dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai Implementasi Program M-Bonk di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat dengan 7 indikator aspek-aspek dalam implementasi *E-Government* untuk mewujudkan pelayanan yang baik menurut Rianto dan Lestari (2012:43).

Aspek pertama yaitu *hardware* (yang disediakan 1 unit komputer admin yang lengkap dengan *server* milik dinas sendiri. Namun, ditemukan masalah yaitu sering tidak bisa dibukanya aplikasi M-Bonk. Hal tersebut dikarenakan belum dimilikinya *server backup*. *Software* yang digunakan untuk aplikasi M-Bonk yaitu aplikasi berbasis *android*. Yang terlibat dalam pembuatan *software* aplikasi ini yaitu Microsoft. *Maintenance* dilakukan 2x dalam sebulan untuk menjaga sistem aplikasi M-Bonk agar aman dan terhindar dari *hacker*. Human Resources (SDM), SDM yang terlibat dalam program M-Bonk ini merupakan orang-orang pilihan yang langsung ditunjuk oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo.

Dalam implementasi program M-Bonk komponen sumber daya data dan informasi berbentuk kertas/lembaran dan bentuk digital. struktur organisasi, Implementor program M-Bonk berada pada dua atau tiga tingkat dibawah *top leader*. Struktur organisasi yang ada sesuai antara implementasi program layanan pengaduan kerusakan jalan M-Bonk dengan tugas pokok dan fungsinya. Komunikasi yang dijalin tidak hanya dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, komunikasi juga dijalin dengan masyarakat dengan sosialisasi program yang dilakukan. Implementasi program pengaduan kerusakan jalan secara *online* (M-Bonk) direspon dengan baik oleh pelaksana.

Saran

Berdasarkan pemaparan mengenai Implementasi Program M-Bonk di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo, maka berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. *Hardware* (Perangkat Keras)

Saran untuk *hardware* adalah pembelian *server backup* untuk menjaga kondisi aplikasi tetap bisa dibuka saat dilakukannya *maintenance* / pengembangan aplikasi.

2. *Software* (Perangkat Lunak)

Saran untuk *software* yaitu menambahkan menu informasi atau filter untuk memberikan informasi dan membedakan jalan-jalan yang ditangani Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Sidoarjo. Selain itu, perawatan, pemeliharaan dan pembaharuan sistem dalam *software* perlu diperhatikan agar *software* tetap dalam kondisi baik dan terjaga dari *hacker*.

3. Human Resources (SDM)

Saran untuk *human resources* (SDM) adalah Penambahan orang dalam posisi admin perlu dilakukan untuk membantu pengoprasian program M-Bonk dan alangkah baiknya jika pegawai admin program M-Bonk dijabat bukan oleh pegawai honorer/harian lepas. Selain itu, pemilihan operator / pegawai harus sesuai dengan bidang keahlian.

4. Data dan Informasi

Saran untuk data dan informasi yang dimiliki oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo yaitu menambahkan informasi terkait ruas jalan yang ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo dalam aplikasi, agar masyarakat mengetahuinya dan tidak melaporkan kerusakan jalan yang salah.

5. Komunikasi

Dalam aspek komunikasi adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan sosialisasi program M-Bonk dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat. Pengenalan aplikasi M-Bonk dirasa sangat perlu ditingkatkan dengan cara mengiklankan aplikasi tersebut di media televisi ataupun radio. Hal tersebut dinilai akan sangat membantu dalam mengenalkan aplikasi M-Bonk kepada masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing,
- Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji,
- M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti,
- Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

Anwar, M. Khoiril dan Assianti, Oetojo S. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian - Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Cardoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset

Daryanto dan Ismanto S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hasibuan, Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju

Indrajit, Eko R. 2002. *Electronic Government-Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta

Indrajit, Eko R. 2004. *Buku Pintar Linux : Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT. Elex Media Komputering

Kriyantono, R. 2012. *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Group

Lee, Nag Yeon. 2009. *Modul 3 : Penerapan e-Government*. United Nations Asian and Pasific Training Centre for Information and Communication Technology for Development, Republic of Korea. Diakses melalui <http://www.unapict.org/academy>, pada 11 Oktober 2017

Lestari, Ni dkk. 2014. *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government*. e-Jurnal Universitas Udayana. Vol. 1, No.2, Desember 2015

Mc. Leod, Raymond, Jr. George Schell. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Monga, A. 2008. *E-Government in India: Opportunities and Challenges*. JOAAG. pp 54-55

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction Edisi Pertama*. Bandung: PT.Alumni

- Ratminto dan Atik, Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rianto, Budi. Ec. L. Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya. CV. Putra Media Nusantara (PMN)
- Rohidi, Tjeptjep Rohendi. 2011. *Metodologi Penelitian Seni*. Semarang : Citra Prima Nusantara
- Salusu, J. 2005. *Pengambilan Keputusan Statregi Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Gramedia Widiasurana.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thierry Mugenzi dan Priyambodo. 2017. *SMS and Web-Based e-Government Model Case Study: Citizen Complaints Management System at District of Gihosa-Burundi*. Jurnal Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems. ISSN.1978-1520, Vol.11 No.1. Januari 2017
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.