

**INOVASI PENGADUAN *ONLINE* MELALUI APALAN**  
**(APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)**  
**DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN GRESIK**

**Febry Aryanto Wibowo**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[febryary16@gmail.com](mailto:febryary16@gmail.com)

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

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik menciptakan sebuah inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi tersebut adalah APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan). Inovasi ini dilatarbelakangi pentingnya fasilitas jalan sebagai sarana mobilisasi untuk menunjang kegiatan masyarakat dalam berbagai bidang, keinginan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyediakan fasilitas jalan serta masih banyaknya kerusakan jalan yang terjadi di Kabupaten Gresik. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan inovasi pengaduan *online* melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penggambaran kesimpulan dan verifikasi. Fokus yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Khalil, Lanvin, dan Chaudry (2002) yaitu reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi dan keterlibatan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pengaduan *online* melalui APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik cukup berhasil, hal tersebut dapat dilihat dari faktor keberhasilan dalam inovasi *e-government* sudah terpenuhi mulai dari reformasi proses, faktor kepemimpinan, faktor investasi strategis, faktor kolaborasi dan faktor keterlibatan masyarakat menunjukkan masyarakat tidak dilibatkan dalam proses perumusan sampai pembuatan aplikasi APALAN. Masyarakat hanya sebatas sebagai pengguna APALAN.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, APALAN**

**Abstract**

The Gresik Regency Public Works and Spatial Planning Office creates a service innovation to improve service quality, the innovation is APALAN (Application for Complaints Services for Road Users). This innovation is motivated by the importance of road facilities as a means of mobilization to support community activities in various fields, the desire of the Gresik Regency Public Works and Spatial Planning Office to provide the best service in providing road facilities and still a lot of road damage in Gresik Regency. The purpose of this study was to describe the innovation of complaints *online* through APALAN (Application for Complaint Service for Road Users) in the Public Works and Spatial Office of Gresik Regency. The method used in this study is a qualitative descriptive method. Data collection techniques are carried out through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques used are data collection techniques, data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The focus used in this study uses the theory presented by Mohsen A. Khalil, Bruno Lanvin, and Vivek Chaudry (2002) namely process reform, leadership, strategic investment, collaboration and community involvement. The results showed that the innovation of complaints *online* through APALAN conducted by the Office of Public Works and Spatial Planning of Gresik District was quite successful, it can be seen from the success factors in innovations *e-government* that have been fulfilled starting from the process of reforming, Leadership factors, Strategic investment, The collaboration factor and Community involvement factors show that the community was

not involved in the formulation process until the APALAN application was made. The community is only limited to users of APALAN.

**Keywords:** *Innovation, Public Service, APALAN*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga Negara atau masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Negara berkewajiban memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Seiring perkembangan jaman, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat, salah satu yang menjadi kebutuhan warga negara atau masyarakat adalah kebutuhan mengenai fasilitas umum. Fasilitas umum menjadi suatu hal yang harus disediakan oleh pemerintah. Salah satu contoh fasilitas umum yang harus disediakan pemerintah adalah jalan.

Jalan merupakan fasilitas umum yang vital keberadaannya sebagai suatu fasilitas untuk menghubungkan satu tempat dengan tempat yang lainnya. Jalan menjadi salah satu fasilitas vital yang menunjang kegiatan diberbagai bidang baik kegiatan pendidikan, kesehatan maupun perekonomian. Mutu jalan yang bagus akan mempercepat mobilisasi masyarakat. Semua kegiatan dapat berjalan dengan lancar apabila didukung kualitas jalan yang mumpuni.

Kualitas jalan yang mumpuni memiliki ciri lebar, rata, tidak bergelombang, tidak berlubang, tidak cepat rusak dan memiliki usia pakai yang lama. Usia jalan ditentukan sering tidaknya jalan dilalui oleh masyarakat, semakin sering jalan dilalui oleh masyarakat maka semakin cepat pula jalan menjadi rusak seperti yang terjadi di Kota besar atau daerah industri, salah satunya adalah Kabupaten Gresik.

Kabupaten Gresik sebagai salah satu daerah yang memiliki banyak industri sehingga dijuluki Kota Santri (Sentra Industri). Berdasarkan data Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik pada tahun 2016 setidaknya terdapat 194 industri yang tersebar di Kabupaten Gresik baik industri berskala besar maupun industri skala kecil. Banyaknya jumlah industri menyebabkan berbagai

masalah seperti polusi, macet dan seringnya terjadi kerusakan jalan disebabkan oleh kendaraan bertonase besar yang tidak sesuai dengan beban kekuatan jalan sehingga jalan menjadi berlubang dan bergelombang.

Kerusakan jalan juga disebabkan oleh pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang pesat akibat dari longgarnya regulasi dalam pembelian kendaraan bermotor. Selain itu meningkatnya jumlah kendaraan bermotor juga disebabkan oleh meningkatnya daya beli masyarakat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik jumlah kendaraan bermotor selalu meningkat setiap tahunnya. Berikut tabel jumlah kendaraan bermotor tahun 2013-2017:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Di**  
**Indonesia Tahun 2013-2017**

2013	2014	2015	2016	2017
104.118. 969 Unit	114.209. 260 Unit	121.394. 185 Unit	129.281. 079 Unit	138.556. 669 Unit

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Tahun 2017

Berdasarkan data tersebut terlihat peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan akan mempercepat penurunan mutu jalan raya sehingga jalan menjadi cepat rusak.

Kerusakan jalan akan menghambat kegiatan masyarakat diberbagai bidang seperti kegiatan perekonomian yang menjadi terhambat karena lamanya distribusi barang. Selain itu kerusakan jalan juga dapat menyebabkan kecelakaan lalu lintas.

Kerusakan jalan menjadi salah satu masalah utama yang ada di Kabupaten Gresik. Berdasarkan data yang dihimpun oleh DPRD Kabupaten Gresik pada tahun 2017 setidaknya terdapat 55,87 km jalan mengalami kerusakan dan 54,83 km jalan yang mengalami rusak berat sehingga total kerusakan jalan menjadi 110,7 km dari total panjang jalan di Kabupaten Gresik keseluruhan 512,16 km. (Sumber: harianbhirawa.com)

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat masih banyaknya jalan yang mengalami kerusakan. Oleh karena itu Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik melakukan inovasi dalam menangani kerusakan sarana dan prasarana jalan dengan meluncurkan aplikasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan).

APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) merupakan aplikasi berbasis android yang dilakukan untuk melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik. Pengaduan melalui APALAN dilakukan dengan memfoto sarana dan prasarana jalan yang mengalami kerusakan kemudian diunggah melalui aplikasi APALAN. Selanjutnya laporan masyarakat akan masuk di sistem Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dan laporan tersebut akan langsung ditindaklanjuti oleh petugas pemeliharaan jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dengan melakukan survei ke lapangan. Survei lapangan dilakukan untuk menentukan berapa banyak bahan yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan sarana dan prasarana jalan. Setelah selesai survei ke lapangan maka petugas pemeliharaan jalan akan melakukan perbaikan dan setelah itu akan dilaporkan kepada masyarakat bahwa jalan atau penerangan jalan sudah diperbaiki.

APALAN merupakan pembaharuan layanan dalam pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan yang sebelumnya masih manual dengan datang langsung ke Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik mejadi online melalui aplikasi. Pembaharuan layanan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan dilakukan karena pengaduan manual dinilai kurang efektif dari segi waktu dan biaya masyarakat karena harus datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Pengaduan manual juga membuat pekerjaan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik menjadi lambat karena harus menunggu laporan dari masyarakat untuk mengetahui kerusakan sarana dan prasarana jalan sehingga kurang efektif.

Inovasi APALAN bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan karena dapat dilakukan dengan mudah kapanpun dan dimanapun terdapat kerusakan sarana dan prasarana jalan di Kabupaten Gresik. APALAN juga mempermudah pekerjaan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kabupaten Gresik karena dapat dengan cepat mengetahui kerusakan sarana dan prasarana jalan sehingga dapat dengan cepat dilakukan perbaikan.

Inovasi APALAN juga untuk meningkatkan pelayanan dalam penyediaan fasilitas jalan yang baik bagi masyarakat. Seperti hasil wawancara peneliti dengan Gresik selaku staf IT APALAN pada tanggal 7 September 2018 mengungkapkan bahwa “Aplikasi APALAN ini tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan mempercepat pelayanan”.

APALAN juga terintegrasi dengan beberapa sosial media antara lain Facebook, Twitter, Instagram, Telegam, Linedan SMS. Sosial media tersebut dapat digunakan didalam aplikasi APALAN untuk melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik dan menjadikan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan satu pintu melalui APALAN.

Berdasarkan uraian penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana penerapan inovasi APALAN dalam mengatasi kerusakan sarana dan prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul tentang “Inovasi Pengaduan *Online* Melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik”.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:247). Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana inovasi pengaduan *online* melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yang dianalisis dengan menggunakan teori 5 elemen sukses e-government yang dikemukakan oleh Mohsen A. Khalil, Bruno Lanvin, dan Vivek Chaudry (2002) yaitu:

1. Reformasi proses,
2. Kepemimpinan,
3. Investasi strategis,
4. Kolaborasi,
5. Keterlibatan masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, dokumentasi Sugiyono (2015). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini dengan teknik menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2015:247) yaitu *data collection* (Pengumpulan Data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), and *conclusion drawing/verification* (Penggabungan Kesimpulan dan Verifikasi).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi Pengaduan *Online* Melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik menggunakan teori 5 elemen sukses e-government yang dikemukakan oleh Mohsen A. Khalil, Bruno

Lanvin, dan Vivek Chaudry yang meliputi reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi dan keterlibatan masyarakat. Berikut ini penjelasan hasil penelitian:

### **1. Reformasi Proses**

Reformasi proses merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengubah proses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi proses ditujukan untuk mengubah proses yang selama ini dirasakan oleh masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih lama, berbelit-belit, serta membutuhkan waktu dan biaya yang besar. Oleh karena itu reformasi proses harus dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dan kesederhanaan dalam pelayanan, penghematan waktu dan biaya masyarakat. Reformasi proses juga bertujuan untuk memotong jalur birokrasi dalam pelayanan yang semula panjang menjadi lebih pendek sehingga efektif dan efisien.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil penelitian tentang inovasi pengaduan *online* melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Reformasi proses yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yaitu dengan meluncurkan aplikasi APALAN sebagai sarana untuk melakukan pengaduan tentang kerusakan sarana dan prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik.

Reformasi proses dilakukan karena selama ini masyarakat melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan dengan cara datang langsung ke Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yang membutuhkan waktu dan biaya sehingga kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik membuat inovasi pelayanan pengaduan jalan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) sebagai wujud dalam pemanfaatan perkembangan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan.

Reformasi proses dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan sederhana. Dalam hal ini, inovasi APALAN dapat mempercepat penanganan kerusakan sarana dan prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik. Prosedur yang digunakan dalam menangani kerusakan sarana dan prasarana jalan melalui APALAN yaitu 1X24 jam mulai dari pengaduan hingga penanganan laporan. Pada penanganan manual yang dilakukan 2X24 jam sehingga terdapat peningkatan kecepatan dalam

penanganan kerusakan sarana dan prasarana jalan melalui APALAN.

Layanan pengaduan melalui APALAN dirancang dengan sistem yang sederhana yaitu dengan cara memfoto kerusakan jalan serta menambahkan deskripsi lokasi yang mengalami kerusakan yang selanjutnya diupload melalui APALAN. Sistem tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana yang ada di Kabupaten Gresik.

Inovasi APALAN juga menghemat waktu dan biaya masyarakat dalam melakukan pengaduan. Sebelum adanya inovasi APALAN, masyarakat harus datang langsung ke Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kabupaten Gresik untuk melakukan pengaduan kerusakan jalan sehingga membuang waktu dan biaya masyarakat. Setelah adanya inovasi APALAN masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan tanpa harus datang langsung ke Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Pengaduan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun selama adanya kerusakan sarana dan prasarana jalan.

Inovasi APALAN membuat jalur birokrasi dalam pelayanan menjadi lebih singkat. APALAN merupakan layanan berbasis aplikasi sehingga tidak memerlukan prosedur yang rumit dibandingkan dengan pengaduan manual yang harus menemui pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang untuk melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan. Pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan juga dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sehingga dapat memotong jalur birokrasi dalam pelayanan pengaduan.

Reformasi proses menurut Pollitt dan Bouckaert (2000) adalah suatu perubahan sistematis, menyeluruh dan berkesinambungan agar kinerja sektor publik semakin baik. Dalam hal ini aplikasi APALAN merupakan suatu perubahan yang sistematis yang sebelumnya pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan masih membutuhkan waktu yang lama untuk ditangani sekarang menjadi lebih cepat untuk ditangani. Perubahan tersebut dilakukan untuk membuat kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik mejadi semakin baik.

Berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan peneliti di atas dapat dibuktikan bahwa inovasi pengaduan melalui APALAN oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik sudah memenuhi indikator reformasi proses. Dimana adanya perubahan pelayanan dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap kerusakan jalan yang semula masih membutuhkan waktu yang lama

menjadi lebih cepat dengan melalui aplikasi, kemudahan dan kesederhanaan layanan, menghemat waktu dan biaya masyarakat serta jalur birokrasi menjadi lebih singkat.

## **2. Kepemimpinan**

Kepemimpinan di dalam penelitian ini mencakup peran dan tanggung jawab seorang pemimpin dalam wujudkan suatu inovasi. Terciptanya suatu inovasi tidak lepas dari peran seorang pemimpin yang berperan untuk memberikan motivasi dalam menggerakkan anggotanya agar dapat menciptakan inovasi baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam hal ini, inovasi APALAN tidak lepas dari peran seorang pemimpin. Adanya keterbukaan dari kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam menerima masukan, kritik dan saran dari bawahannya ataupun masyarakat sehingga mendorong terciptanya inovasi APALAN sebagai salah satu layanan pengaduan untuk mengatasi kerusakan sarana dan prasarana jalan.

Pemimpin juga harus memberikan apresiasi kepada bawahannya atas pekerjaan yang dilakukan sehingga akan memberikan semangat kepada anggotanya untuk menciptakan inovasi dan menjalankan inovasi. Dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik masih belum menerapkan system pemberian apresiasi dan punishment dalam pelaksanaan inovasi APALAN. Meskipun sistem apresiasi/reward dan punishment belum diterapkan tidak menurunkan komitmen dari pemimpin dalam menjalankan inovasi APALAN sesuai dengan yang direncanakan.

Kepala bidang Bina Marga memiliki tanggung jawab untuk memastikan inovasi APALAN dapat berjalan dengan baik. Salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh kepala bidang Bina Marga ada memberikan arahan dan pelatihan kepada tim yang menangani kerusakan jalan agar dapat bekerja dengan cepat dan tepat. Pelatihan tentang peralatan baru diharapkan dapat meningkatkan kinerja dalam menangani kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Gresik.

Selain mengawasi dan memberikan arahan, pemimpin perlu memiliki komitmen agar inovasi yang telah dijalankan dapat berjalan dengan efektif dan efisien seperti yang telah direncanakan. Dalam aplikasi APALAN adanya komitmen dari kepala bidang Bina Marga untuk mendukung jalannya inovasi APALAN dengan cara membuat laporan apabila telah selesai menangani kerusakan jalan. Laporan tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban

dan komitmen dari Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam penerapan inovasi APALAN.

Menurut Cook, Mathews dan Erwin (dalam Fadilla, 2016) pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin juga harus mampu membangun kepercayaan dengan staf/bawahan, memperkenalkan proses perbaikan, mengarahkan staf untuk dapat mengambil inisiatif, membangun kerjasama di seluruh unit.

Dalam hal ini pemimpin yaitu kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dan Kepala Bidang Bina Marga telah melakukan peran dan tanggungjawab sebagai pemimpin dengan memberikan arahan kepada staf dan bawahannya untuk dapat bekerja dengan baik. Selain itu kepala Bidang Bina Marga juga memiliki komitmen agar inovasi APALAN dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Berdasarkan fakta diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kepemimpinan dalam inovasi APALAN oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik telah terpenuhi. Dimana adanya komitmen dari pemimpin dalam pelaksanaan inovasi, memberikan motivasi dan arahan, adanya keterbukaan terhadap masukan dari bawahan. Namun, pemberian apresiasi masih belum dapat dilaksanakan tetapi tidak mempengaruhi kinerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam menjalankan inovasi APALAN.

## **3. Investasi Strategis**

Pencarian keuntungan dari segi efisiensi adalah pendorong utama penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan sering didorong oleh kebutuhan untuk mengurangi sumber daya, baik untuk mengurangi pengeluaran keseluruhan atau untuk mengalokasikan dana ke daerah prioritas yang lebih tinggi. Baru-baru ini, aplikasi berbasis internet telah dikerahkan dengan menggunakan pengajuan *online (filling online)* untuk mengurangi biaya dan meningkatkan efektifitas serta efisiensi kinerja pemerintahan.

Perkembangan teknologi dan informasi menjadi faktor yang mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pemanfaatan perkembangan teknologi di bidang pemerintahan bertujuan untuk mempermudah pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah dalam hal pengaduan.

Inovasi APALAN sebagai wujud pemanfaatan teknologi dalam layanan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik. APALAN bertujuan untuk menghemat waktu dan biaya Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam menangani kerusakan sarana dan prasarana jalan. Penghematan waktu dapat dilihat melalui prosedur dalam menangani laporan kerusakan sarana dan prasarana jalan yang dilakukan 1X24 jam. Penghematan biaya dapat dilihat melalui penanganan kerusakan jalan yang dilakukan secepat mungkin ketika terdapat laporan kerusakan jalan sehingga jalan dapat segera diperbaiki sebelum menjadi lebih parah yang mengakibatkan butuh biaya yang lebih besar.

Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi pemerintah kepada masyarakat. Transparansi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dilakukan melalui laporan hasil pekerjaan yang dikirim kepada pelapor sebagai tanda bukti bahwa laporan telah ditangani dan dapat dilihat oleh semua pengguna APALAN sehingga masyarakat tahu kinerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang.

Investasi strategis dalam inovasi APALAN adalah meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan APALAN disebabkan semakin meningkatnya jumlah pengguna internet. Peningkatan jumlah pengguna internet diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui APALAN.

Menurut OECD *Organization for Economic Co-operation and Development* (2003) investasi strategis dalam inovasi e-government dilakukan dengan cara pemanfaatan teknologi melalui aplikasi berbasis internet yang dikerahkan dengan menggunakan pengajuan online untuk mengurangi biaya data masuk kembali dan pemeriksaan, untuk menghemat komunikasi biaya dengan pelanggan dan dalam pemerintahan, untuk menggantikan proses berbasis kertas dan mereformasi pembayaran dan pengadaan.

Dalam hal ini inovasi APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik telah memenuhi indikator investasi strategis. Dimana inovasi APALAN sangat strategis mengurangi biaya dan waktu Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam menangani kerusakan sarana dan prasarana jalan, adanya transparansi kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan APALAN.

#### **4. Kolaborasi**

Dalam memastikan kualitas dan aksesibilitas *e-government*, pemerintah harus mengeksplorasi hubungan baru di antara instansi pemerintah serta

kemitraan dengan sektor swasta dan LSM. Kolaborasi antara entitas pemerintah, perusahaan swasta dan LSM dapat membantu pembuat kebijakan dalam membentuk reformasi yang berarti dan dapat mempercepat pelaksanaan *e-government*. Kolaborasi merupakan keterlibatan individu-individu dalam upaya terkoordinasi untuk memecahkan masalah bersama-sama.

Pengertian kolaborasi lainnya ialah kolaborasi mencerminkan upaya bersama oleh semua pemain didasarkan pada asumsi bahwa ada kepentingan politik yang sama yang dapat diwujudkan melalui tindakan kolektif. Kolaborasi dipengaruhi dengan adanya pembelajaran, pengalaman bersama, saling penyesuaian dan membangun hubungan kerjasama dan kepercayaan.

Dalam aplikasi APALAN yang diluncurkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik terdapat kolaborasi atau kerjasama yang dilakukan antara Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dengan pihak swasta atau pihak lain. Kolaborasi ini dilakukan karena Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik tidak dapat membuat aplikasi APALAN sendiri sehingga melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam menciptakan aplikasi APALAN. Pihak swasta yang berkolaborasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik bertugas untuk menyediakan *software* dari aplikasi APALAN sehingga dapat digunakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang.

Kolaborasi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan tata Ruang Kabupaten Gresik dengan pihak swasta untuk memecahkan permasalahan yang ada tentang banyaknya pengaduan kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Gresik. Pihak swasta bekerjasama untuk membantu Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam menciptakan inovasi APALAN untuk mengatasi permasalahan kerusakan jalan.

Menurut Abdulsyani (2007:156) kolaborasi adalah suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditujukan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing. Dalam hal ini, inovasi APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik berkolaborasi dengan pihak swasta membuat aplikasi APALAN untuk mencapai hasil mengatasi kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Gresik. Kolaborasi tersebut juga melahirkan kepercayaan antara Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dengan pihak swasta untuk menyediakan software aplikasi yang nantinya dapat dioperasikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kabupaten Gresik

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fakta tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kolaborasi pada inovasi APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik telah terpenuhi. Adanya kolaborasi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dengan pihak swasta untuk membuat APALAN dalam menangani permasalahan kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Gresik.

## 5. Keterlibatan Masyarakat

Keberhasilan program yang dilakukan oleh pemerintah dapat dilihat dari seberapa besar keikutsertaan masyarakat dalam program yang dijalankan. Upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah menjadi hal yang penting. Upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dapat dilakukan dengan cara membuat kebijakan dalam pelayanan publik yang bersifat mudah digunakan oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat ikut berpartisipasi terhadap program yang dijalankan.

Layanan APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) bertujuan untuk melibatkan masyarakat sebagai pengguna jalan untuk ikut serta membantu peran Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam menangani kerusakan sarana dan prasarana yang ada di Kabupaten Gresik. Keterlibatan masyarakat sebagai pengguna jalan yaitu untuk memberikan informasi kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik apabila terdapat kerusakan sarana dan prasarana jalan dengan cara melaporkan lewat aplikasi APALAN.

Keterlibatan masyarakat dalam proses perumusan sampai evaluasi aplikasi APALAN masih belum terlihat karena masyarakat tidak diikutsertakan dalam proses perumusan inovasi APALAN. Masyarakat hanya sebagai pengguna inovasi APALAN.

Sosialisasi menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam inovasi APALAN. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik setiap Desa di Kabupaten Gresik masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 5 responden, dari 5 responden tersebut tidak ada yang mengetahui sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kabupaten Gresik.

Keterlibatan masyarakat menjadi kunci keberhasilan inovasi APALAN karena masyarakat sebagai informan yang memberikan informasi tentang kerusakan jalan yang ada. Oleh karena itu perlu adanya langkah yang diambil untuk

meningkatkan keterlibatan masyarakat sehingga inovasi APALAN dapat berjalan dengan efektif dan efisien dan menangani kerusakan sarana dan prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik.

Menurut Isbandi (2007) partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat baik dalam proses mengidentifikasi permasalahan maupun potensi yang ada di sekitar masyarakat yang meliputi proses memilih dan mengambil keputusan baik alternatif solusi untuk mengatasi masalah serta keterlibatan dalam mengevaluasi perubahan yang terjadi.

Dalam hal ini, inovasi APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik masih belum memenuhi indikator keterlibatan masyarakat. Dimana Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik tidak mengikutsertakan masyarakat dalam proses memilih dan mengambil keputusan dalam mengatasi permasalahan serta melakukan evaluasi dalam inovasi APALAN. Masyarakat hanya sebatas pengguna layanan APALAN yang telah dibuat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Selain itu sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik masih belum optimal.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Inovasi Pengaduan *Online* Melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yang dirangkum dalam 5 elemen sukses *e-government* yang meliputi reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi, keterlibatan masyarakat sudah berjalan dengan baik namun, terdapat kekurangan dalam keterlibatan masyarakat yang masih belum optimal. Perlu adanya langkah yang harus dilakukan dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam inovasi APALAN.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan keberhasilan pengaduan melalui APALAN yaitu:

1. Perlu adanya sosialisasi tentang inovasi APALAN yang lebih menyebar seperti di papan pengumuman dan tempat-tempat umum. Selain itu sosialisasi juga dapat dilakukan di pelosok desa melalui perangkat-perangkat desa. Sosialisasi menyeluruh juga dapat dilakukan melalui media sosial karena semakin banyaknya pengguna media sosial sehingga menjadi salah satu sarana sosialisasi yang efektif.
2. Membuat grafik tentang jumlah kerusakan sarana dan prasarana jalan yang telah diperbaiki sehingga

masyarakat dapat mengetahui kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam menangani kerusakan jalan. Pembuatan grafik sebagai sarana transparansi kepada masyarakat tentang kerusakan jalan yang telah diperbaiki oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.

3. Adanya sistem reward dan punishment untuk menjaga komitmen dalam menjalankan inovasi APALAN sehingga dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

1. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Negara dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku Dosen penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology. 2002. *The E-Government Handbook for Developing Countries*. Washington DC: The Universal Copyright Convention.
- Abdulsyani. 2007. *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara. Halaman 156.
- Isbandi Rukminto Adi. 2007. *Intervensi Komunitas Pengembangan Masyarakat Sebagai Upaya Pemberdayaan masyarakat*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Christopher Pollitt dan Geert Bouckaert. 2000. *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. New York: Oxford University Press, hal 8
- Fadilla, Atika Nur. 2016. Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- <http://beritagresik.com/news/peristiwa/31/12/2017/193-nyawa-melayang-di-jalanan-gresik.html>  
diakses 30 Januari 2019
- <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>  
diakses 7 September 2018

<http://harianbhirawa.com/2017/10/dewan-kabupaten-gresik-fokus-bahas-perbaikan-jalan-rusak/>  
diakses 7 September 2018

<http://dpmpptsp.gresikkab.go.id/> diakses 8 September 2018

*Organization for Economic Co-operation and Development/ OECD*. 2003. *The PISA 2003 Assessment Framework-Mathematics, Reading, Science and Problem Solving Knowledge and Skill*. Paris: OECD

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.