

**PEMANFAATAN PLATFORM DIGITAL SEBAGAI WADAH PENYALURAN
ASPIRASI UNTUK LAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN KAROMBASAN SELATAN**

SHELLY NAOMI PANDELAKI

JOORIE M. RURU

JERICO D. POMBENGI

shellynaomi100901@gmail.com

ABSTRAK

The purpose of this study is to explain the services provided to the community in the South Karombasan Sub-District in utilizing digital platforms as a forum for channeling community aspirations for public services in the South Karombasan Sub-District. The method used in this research is descriptive qualitative.. The results of this study found that based on the four components put forward by Eggers and Singh regarding the innovation cycle, namely generating ideas, choosing ideas, implementing ideas, they have gone well, but in disseminating ideas, the South Karombasan government rarely implements them, so the use of this digital platform it is still not optimal, the use of digital platforms should help so that people can easily channel their aspirations for public services in the village. So that the use of the WhatsApp group digital platform is not optimal and is rarely used by the people of the South Karombasan Village.

Keywords : *Digital Platforms, Aspirations, Public Services*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kelurahan karombasan selatan dalam memanfaatkan *platform digital* sebagai wadah penyaluran aspirasi masyarakat untuk layanan publik di kelurahan karombasan selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa berdasarkan pada empat komponen yang di kemukakan oleh Eggers dan Singh tentang siklus inovasi yaitu memunculkan ide, memilih ide, mengimplementasikan ide sudah berjalan dengan baik akan tetapi dalam menyebarkan ide pemerintah karombasan selatan jarang untuk melaksanakannya sehingga penggunaan dari *platform digital* ini masih belum maksimal yang seharusnya penggunaan dari platform digital membantu agar masyarakat dapat dengan mudah untuk menyalurkan aspirasi untuk layanan publik yang ada di kelurahan. Sehingga penggunaan dari *platform digital grup whatsapp* ini tidak maksimal dan jarang untuk digunakan oleh masyarakat kelurahan karombasan selatan.

Kata kunci: Platform Digital, Aspirasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Arus globalisasi ini telah membuat para pengguna *platform digital* menjadikan *platform digital* sebagai sarana untuk komunikasi karena telah memberikan kontribusi untuk masyarakat saling berinteraksi dengan penggunaannya yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. *Platform digital* yang disediakan sebagai ruang publik ini dapat digunakan untuk berbagai inspirasi, berinteraksi serta berdiskusi (Faauzi, 2003). Penyaluran pendapat atau inspirasi dijamin dengan UU 1945 Pasal 28, yang menetapkan bahwa hak warga negara dan penduduk untuk berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran lisan maupun tulisan dan sebagainya. Indonesia sebagai negara demokrasi memberikan kesempatan untuk para masyarakat menyampaikan aspirasi. Namun ada kewajiban dalam menyampaikan aspirasi, kita harus membedakan mana yang kritik atau imalah ujaran kebencian. Bebas untuk berpendapat tapi tetap harus tunduk pada pembatasan yang ditetapkan dalam Undang-Undang.

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundang-undangan sendiri yang menjadi sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pada tanggal 18 Juli 2009 pemerintah mensahkan Undang-Undang yang mengatur tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Dalam Undang-Undang ini pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di era

perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan berbagai macam inovasi pelayanan publik terutama pada penggunaan *platform digital*.

Jika dilihat pada layanan publik yang diberikan oleh pemerintah setempat secara langsung sudah cukup baik dalam pelayanan publik kepada masyarakat seperti pengelolaan administrasi kependudukan dalam hal ini yaitu pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk beserta iakte. Akan tetapi dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat lewat pemanfaatan *platform digital* sebagai wadah penyaluran aspirasi masyarakat untuk layanan publik atau sebagai tempat untuk menampung aspirasi dari masyarakat masih sangat perlu ditingkatkan karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat mengenai pengguna *platform digital* yang bisa digunakan untuk menyampaikan aspirasi dalam layanan publik. Pemerintah kelurahan Karombasan Selatan hanya menyediakan grup *whatsapp* di setiap lingkungan bagi masyarakat yang ada untuk diberikan kesempatan menyampaikan aspirasi atau kritik maupun masukan di Kelurahan Karombasan Selatan sebagai salah satu bentuk layanan publik lewat penggunaan *platform digital*. Pada kenyataannya grup *whatsapp* yang disediakan oleh pemerintah didapati bahwa masih sedikit masyarakat yang menggunakannya untuk dipakai sebagai tempat menyalurkan aspirasi dalam layanan publik lewat penggunaan *platform digital* di kelurahan Karombasan Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu referensi tambahan yang digunakan penulis untuk melihat masalah dalam penelitian serta melihat teori yang digunakan oleh peneliti terdahulu sebagai bahan acuan untuk peneliti saat melakukan penelitian. Ada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan referensi untuk penelitian ini yaitu:

Penelitian ini dilakukan oleh Samuel N. Tarandung, Arie Rorong dan Femmy Tulusan (2023) dengan judul penelitian yaitu Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sario Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan kualitatif serta menggunakan konsep teori *Good Governance* dari Sedarmayanti (2012). Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan dilihat dari beberapa prinsip yang digunakan masih ada beberapa hal yang belum bisa diterapkan dengan baik dalam pelaksanaannya sehingga pemerintah diharapkan untuk memberikan perhatian lebih kepada masyarakat terutama dalam hal pemberian pelayanan. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu pada penggunaan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2012).

Penelitian ini menunjukkan pada penelitian yang ditulis oleh Alfrid M. Kawuluan, Joorie M. Ruru dan Very Y. Londa (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten

Minahasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta menggunakan konsep teori 3 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati). Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan pembuatan akta jual beli tanah ini dalam pelaksanaannya dilihat dari kehandalan, daya tanggap serta empati pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik akan tetapi masih terdapat beberapa kendala dalam hal ini kurangnya keterbukaan pegawai kepada masyarakat serta adanya perlakuan istimewa kepada masyarakat lain. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada penggunaan teori dimana dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32).

Penelitian ini dilakukan oleh Melinda Laloloang, Arie J. Rorong dan Novie Palar (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. Yang menjadi tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan konsep teori dari Zeithaml Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *Tangibel* (berwujud),

Reliability (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sehingga pentingnya peningkatan kualitas dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat pada penggunaan metode penelitian serta teori yang digunakan tentang 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan oleh Elvis Ruru, Florence D. J. Lengkong dan Rully Mambo (2020) dengan judul Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui implementasi digital Government Smart City Kota Manado. Metode penelitian yang dipakai yaitu kualitatif serta konsep teori yang digunakan yaitu 3 iaktifitas utama dalam pengimplementasian kebijakan yang dikemukakan oleh Charles. O. Jones. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan digital government smart city di kota Manado ididapati ibelum iberjalan idengan ioptimal, ibeberapa ikendala yang imenghambat ijalannya idigital igovernment ismart icity idi ikota iManado iyaitu imasih iminimnya isumber idaya imanusia idi ilingkungan ipemerintah ikota iManado, itidak iefektifnya imekanisme isosialisasi iyang idilakukan imengakibatkan iketidaktahuan idan iketidakpahaman imasyarakat idalam imemanfaatkan ipelayanan idigital idari ipemerintah imelalui iprogram ismart icity ikota iManado, ikemudian ibesarnya ianggaran idalam imemenuhi ikebutuhan iinfrastruktur iteknologi iinformasi imembuat ipelaksanaan

digital government smart city ibelum imencakup isemua isatuan ikerja iperangkat idaerah idi ikota iManado. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada penggunaan teori dimana penelitian ini menggunakan teori dari Charles. O. Jones.

Penelitian ini dilakukan oleh Novlan Pitoi, Masje S. Pangkey dan Jericho D. Pombengi dengan judul penelitian Kompetensi Sumberdaya Manusia Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Raratotok Kabupaten Minahasa Tenggara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM aparatur terhadap efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Raratotok Kabupaten Minahasa Tenggara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional. Hasil penelitian ini kompetensi SDM aparatur mempunyai pengaruh iatau idaya ideterminasi iyang ikuat iterhadap iefektivitas ipelayanan ipublik. Ini mempunyai implikasi bahwa betapa pentingnya kompetensi SDM dalam menentukan tingkat efektivitas pelayanan publik; artinya makin baik/tinggi kompetensi SDM aparatur maka akan semakin baik/tinggi pula tingkat efektivitas pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terdapat pada penggunaan metode penelitian serta teori yang digunakan oleh Sedarmayanti (2009).

PENGERTIAN PLATFORM DIGITAL

Menurut Dal Yong Jin (2015) Platform ini seperti situs jejaring sosial misalnya Facebook dan Twitter, mesin pencari misalnya Google dan ponsel cerdas misalnya iPhone dan Galaxy dan berupa sistem operasinya misalnya Android dan IOS yang dikenal sebagai

iperantara idigital. iMereka itelah isangat imengubah idan imempengaruhi ikehidupan iorang isehari-hari. iSitus ijejaring isosial idan ismartphone itelah imenjadi ialat iyang idiperlukan iuntuk isaling iterhubung idengan ibanyak iorang. iPopularitas ijejaring isosial iuntuk idemokrasi iseperti iterus itumbuh isecara iekspansional.

Pengertian *iplatform* iadalah isebuah iwadah idigital iyang ibanyak idipakai imanusia iuntuk iberagam ikeperluan. iSecara isederhana, ipengertian *iplatform* iadalah isebuah iwadah iyang idipakai iuntuk imenjalankan isebuah isistem isesuai idengan irencana iprogram iyang itelah idibuat. iSedangkan idigital *iplatform* iadalah isekumpulan isoftware iyang imembentuk isuatu isistem itertentu. iDigital *iplatform* idapat idiartikan isebagai isebuah itempat, iwadah, iatau isarana iyang imemfasilitasi ibertemunya ipara ipihak iuntuk isaling ibertukar iinformasi, iberdagang, iatau imenawarkan ijasa idan ilayanan. iSebuah idigital *iplatform* ibisa idikatakan isukses idan iberarti ikehadirannya ipabila imampu imenjalankan idua ifungsi iutama. iPertama, ipabila idigital *iplatform* iterkait idapat imemfasilitasi iterjadinya ipertukaran ilayanan, iinformasi, idan imenjembatani iperdagangan idengan ibaik. iKedua, ijika *iplatform* imampu imemberi idaya itambah iyang ibesar ibagi ikomunitas imasyarakat iuntuk imeningkatkan itaraf ihidup idan ikesejahteraannya.

PENGERTIAN iASPIRASI

Aspirasi iberawal idari ikata *iaspire* iyang iartinya ibercita-cita iatau imenginginkan. iMenurut iHoetomo i(2005) iaspirasi imerupakan iharapan idan itujuan iuntuk ikeberhasilan ipada imasa iyang iakan idatang. iSlameto i(2003) imenambahkan ibahwa iaspirasi isebagai iharapan iatau ikeinginan iindividu iakan isuatu ikeberhasilan iatau iprestasi itertentu.

iMenurut iPoerwadarminta i(1976) iaspirasi iadalah igairah i(keinginan iatau iharapan iyang ikeras).

Aspirasi iadalah iharapan idan itujuan ikeberhasilan ipada imasa iyang iakan idatang, iberaspirasi i bercita-cita, i berkeinginan, i berhasrat iserta ikeinginan iyang ikuat iuntuk imencapai isesuatu, iseperti ikeberhasilan idalam itujuan ikeinginan itersebut. iAspirasi idalam ibahasa iinggris i'aspiration' i berarti icita-cita. iAspiration imenurut ikata idasarnya, *iaspire* i berarti icita-cita iatau ijuga i berkeinginan i(Echols i1983:41).

Menurut iAmirudin i(2003:3) isecara idefinitif imerumuskan, ikonsep idari iaspirasi imengandung idua ipengertian, iaspirasi idi itingkat iide idan iaspirasi idi itingkat iperan istruktural. iDi itingkat iide, ikonsep i berarti isejumlah igagasan i verbal idari ilapisan imasyarakat imanapun. iDitingkat iperan idalam istruktur iadalah iketerlibatan ilangsung idalam isuatu ikegiatan iyang idiadakan ipemerintah.

Aspirasi ididefinisikan isebagai ikeinginan iyang ikuat idan iusaha iyang idilakukan iuntuk imeraih isesuatu iyang ilebih itinggi idari ikeadaan isekarang. iKeinginan itersebut idapat i berupa ikeinginan imeningkatkan istatus iindividu, imaupun ikeinginan iyang itidak iwajar idan iterlalu i berani i(Hurlock, i1979).

PENGERTIAN iPELAYANAN iPUBLIK

Pelayanan ipublik idi iIndonesia itelah imengalami iperkembangan isejak idisahkannya iUndang-Undang iNomor i25 iTahun i2009 itentang iPelayanan iPublik. iDalam ipengertiannya ipelayanan ipublik iadalah ikegiatan iatau irangkaian ikegiatan idalam irangka ipemenuhan ikebutuhan ipelayanan isesuai idengan iperaturan iperundang-undangan ibagi isetiap iwarga inegara idan ipenduduk iatas ibarang, ijasa, idan/atau ipelayanan iadministratif iyang

idisediakan oleh ipenyelenggara ipelayanan ipublik.

Pelayanan ipublik imenurut iPasolong i(2010) ipada idasarnya isebagai iaktifitas iseseorang, isekelompok idan iatau iorganisasi ibaik isecara ilangsung imaupun itidak ilangsung iuntuk imemenuhi ikebutuhan, ijadi idapat idikatakan ibahwa idalam ipelayanan iterdapat idua iaspek iyaitu iseseorang iatau iorganisasi idan ipemenuhan ikebutuhan.

Menurut iFirdaus i(2019) imendefinisikan ipelayanan ipublik iadalah ipelayanan iyang idilakukan ioleh iseseorang iatau isekelompok iorang idengan ilandasan itertentu ikarena itingkat ikepuasan ihanya idapat iditentukan ioleh ipara ipenyedia ilayanan idan iorang iyang idilayani, inamun itergantung iseberapa ibagus itingkat ipelayanan idan imemenuhi iharapan imasyarakat isebagai ipengguna ijasa.

Pelayanan ipublik idiartikan, ipemberian ilayanan i(melayani) ikeperluan iorang iatau imasyarakat iyang imempunyai ikepentingan ipada iorganisasi iitu isesuai idengan iaturan ipokok idan itata icara iyang itelah iditetapkan i(Kurniawan, i2005: i4). iSelanjutnya imenurut iKepmenpan iNo.63/KEP/M.PAN/7/2003, ipelayanan ipublik iadalah isegala ikegiatan ipelayanan ipublik iyang idilaksanakan ioleh ipenyelenggara ipelayanan ipublik isebagai iupaya ipemenuhan ikebutuhan ipenerima ipelayanan imaupun ipelaksanaan iketentuan iperaturan iperundang-undangan.

INOVASI IPELAYANAN i IPUBLIK

Amabile, iet ial i(1996) imendefinisikan iinovasi iyang ihubungannya idengan ikreatifitas iadalah: i“iInovasi iatau iinnovation iberasal idari ikata ito iinnovate iyang imempunyai iarti imembuat iperubahan iatau imemperkenalkan isesuatu iyang ibaru.” iMenurut iRogers i(dalam iRina i2013) imendefinisikan iinovasi iadalah isebuah iide,

ipraktik iatau iobjek iyang idianggap ibaru ioleh iindividu isatu iuni iadopsi ilainnya.

Pada isuatu iinovasi itidak ibisa iterlepas idai ibeberapa iproses iyang iharus idijalani ibaik idi isektor ipublik imaupun isektor iswasta. iProses iinovasi iadalah iserangkaian iaktivitas iyang idilakukan ioleh iindividu iatau iorganisasi, imulai idari isadar iatau itahu iadanya iinovasi isampai imenerapkan i(implementasi) iinovasi. iInovasi isebagai isuatu iproses idigambarkan isebagai iproses iyang isiklus idan iberlangsung iterus imenerus, imeliputi ifase ikesadaran, ipenghargaan, iadopsi, idifusi idan iimplementasi i(De iJong, iHartog, i& iN. iDeanne, i2003).

Menurut iperaturan imenteri iPANRB iNo. i30 itahun i2014, iinovasi ipelayanan ipublik iadalah iterobosan ijenis ipelayanan ipublik ibaik iyang imerupakan igagasan/ide ikreatif iorisinal idan/atau iadaptasi/modifikasi iyang imemberikan imanfaat ibagi imasyarakat, ibaik isecara ilangsung imaupun itidak ilangsung. iInovasi ini itidak iharus iberupa isuatu ipenemuan ibaru, imelainkan ipula imencakup ipendekatan ibaru, iperluasan imaupun ipeningkatan ikualitas ipada iinovasi ipelayanan ipublik. i i

SIKLUS IINOVASI

Menurut iEggers idan iSingh i(2009: i7-8) imengungkapkan ibahwa idalam iproses iinovasi isebagai isebuah isiklus iada i4 ikomponen iyang isangat iberperan, idiantaranya i:

- 1) Memunculkan iide, ibanyak iorganisasi imengusulkan iperubahan ipemerintah iberdasarkan ipemahaman isektor ipublik. iTahap ini iharus ilebih isistematis iuntuk imemberikan ihasil iyang iberharga. iBanyak iorganisasi ipemerintah iyang imengabaikan ikaryawan isebagai isumber iide iyang isangat ibaik iuntuk imembawa

iinovasi iyang iberharga. iTujuannya iingin imembuat iperbedaan iorganisasi isecara ikeseluruhan, imelihat iapa iyang idilakukan idengan ibenar iberdasarkan idasar ihukum, idan imenghubungkan idengan imasyarakat iuntuk imengerti ikebutuhan iyang imasih ibelum iterpenuhi.

- 2) Memilih iide, isetelah imenghasilkan isebuah iide imaka iperlu imemilih imana iyang iterbaik. iPemerintah isering imengalami ikesulitan iuntuk iberhadapan idengan ibanyak ipemangku ikepentingan iyang imempengaruhi igagasan ibaru iyang imereka imiliki iuntuk imemilih iyang ipaling ibaik.
- 3) Mengimplementasikan iide, iide iyang itelah idipilih iharus idisempurnakan idan idieksekusi. iApalagi idianggap ibaik imaka iide itersebut iakan idirubah imenjadi isebuah iprogram ibaru. iBeberapa ifaktor ikunci ikeberhasilan idalam imenerapkan iinovasi imeliputi iadanya isumber idaya imanusia, imemberi iumpan ibalik ikepada ipengguna, imemastikan ikomunikasi iyang iefektif iantara ipemimpin idan ikaryawan, imemasukkan iimplementasi iide iyang ibagus imenjadi ipemikir istrategis idi itingkat imanajerial.
- 4) Menyebarluaskan iide, iadalah itahap iterakhir idi isiklus iinovasi iuntuk imenyebarkan iinovasi iseluruh iorganisasi idan ipemangku ikepentingan iyang iterkena idampak idari iadanya iinovasi itersebut.

Dapat idisimpulkan ibahwa iproses iinovasi imerupakan isuatu iproses ipenemuan ibaru iyang iberbeda idari iyang isebelumnya iberupa ihasil ipemikiran iide iyang iditemukan. iProses iinovasi ijuga imerupakan ilangkah ipercobaan iuntuk imemastikan iinovasi iyang iditetapkan iapakah ilayak iatau itidak ilayak iuntuk iditetapkan idi isuatu

iwilayah. iSetiap ifase iinovasi imemiliki iberbagai ifase iyang iberbeda-beda itingkat ipercobaannya iuntuk idapat iterciptanya isebuah itujuan iyaitu ipemberian ipelayanan ipublik iyang iberkualitas.

METODE iPENELITIAN

Jenis ipenelitian iini iadalah ideskriptif ikualitatif. iPenelitian ikualitatif imerupakan iprosedur ipenelitian iyang imenghasilkan idata ideskriptif iberupa ikata-kata itertulis iatau ilisan idari iorang-orang idan iperilaku iyang idapat idiamati i(Moleong i2002:65).

Informan idalam ipenelitian iini iantara ilain i:

1. Pemerintah iKelurahan iKarombasan iSelatan
 - a. Sekretaris iKelurahan iKarombasan iSelatan
 - b. Ketua iLingkungan iKelurahan iKarombasan iSelatan
2. Masyarakat iKelurahan iKarombasan iSelatan i(5 iorang).

Metode ipengumpulan idata iyang iumum idigunakan idalam isuatu ipenelitian iadalah iobservasi, iwawancara idan idokumentasi. iTeknik ianalisis idata imenurut iMiles idan iHuberman iada itiga ikegiatan iyang idilakukan idalam imelakukan ianalisis idata idiantaranya idengan ireduksi idata, ipenyajian idata idan imenarik ikesimpulan

HASIL IDAN iPEMBAHASAN

1. Memunculkan iide

Penyampaian imengenai iaspirasi iberupa iide isaran iataupun imasukkan iyang idiberikan iini imenjamin ibagi isetiap imasyarakat iyang iberkeinginan iuntuk imenyampaikan isetiap iide-ide imaupun isaran iserta ipendapat ibagi ipemerintah isetempat. iKemudian idalam ihasil iwawancara iditemukan ibahwa ipemerintah ikelurahan ikarombasan iselatan imelihat iterlebih idahulu imasukkan iyang idiberikan ikalau ibisa ilangsung iditangani ioleh

ipemerintah ikelurahan ikarombasan iselatan iakan ilangsung idiberi iarahan iatau idiberikan isolusi imenyelesaikan ihal itersebut, iakan itetapi iada imasukkan-masukkan iyang imungkin iberupa iusulan imengenai ihal iyang idibutuhkan isecara ifinansial iitu iharus iditampung iterlebih idahulu ikemudian idipilih imana iyang iharus idilanjutkan ikepada iatasan ikemudian ibisa ilangsung iditindak ilanjudi iditempat.

2. Memilih iide

Mengenai ipenggunaan iplatform idigital igrup iwatsapp iyang idibuat iuntuk idigunakan isebagai itempat imenyalurkan iaspirasi isecara ionline imelalui ihandphone ibaik iaspirasi isecara ipribadi imaupun iindividu iatau ijuga iaspirasi idari iberbagai iorganisasi iyang idibentuk idi ikelurahan ikarombasan iselatan iadalah isebuah isaran iyang idirundingkan ioleh ipemerintah isetempat iagar imasyarakat imempunyai isarana iatau iwadah iyang imudah iuntuk idigunakan iketika imenyampaikan isetiap iaspirasi iataupun imengenai ikebutuhan-kebutuhan iyang idiperlukan imenyangkut ipelayanan ipublik iyang idiberikan ioleh ipemerintah isetempat.

Dilihat idari iwawancara iyang idilakukan idengan idipilihnya iplatform idigital igrup iwatsapp isebagai iwadah iyang idisediakan isebagai itempat iuntuk imenyalurkan iaspirasi ihal ini i isangat idisetujui ioleh imasyarakat ikelurahan ikarombasan iselatan ikarena iplatform idigital iberupa igrup iwatsapp ini imemudahkan ibagi iseluruh ilapisan imasyarakat iuntuk imenyalurkan isemua iaspirasi idengan icepat idan imudah idimanapun idan ikapanpun.

3. Mengimplementasikan iide

Dalam ipengimplementasian idari ipengguna iplatform idigital iwatsapp ini isebagai iwadah ipenyaluran iaspirasi imerupakan ifaktor iyang imenjadi isuatu

ikeberhasilan idalam imenerapkan ipemanfaatan idari iplatform idigital iberupa igrup iwatsapp ini itelah imenjadi isuatu iprogram iyang idijalankan idi ikelurahan ikarombasan iselatan idengan imelibatkan iseluruh ilapisan imasyarakat ibaik itokoh imasyarakat, itokoh ikeagamaan, ikepemudaan iserta iorganisasi ikemasyarakatan iuntuk iberpartisipasi idalam imelaksanakan iapa iyang isudah imenjadi iprogram iyaitu ipenggunaan idari iplatform idigital igrup iwatsapp isebagai iwadah iuntuk imenyalurkan iaspirasi.

Lewat iwawancara iyang idilakukan ikepada ipemerintah idan ijuga ikepada ibeberapa imasyarakat idi ikelurahan ikarombasan iselatan idi idapat ibahwa iketika imasyarakat imenggunakan iplatform idigital igrup iwatsapp iyang idisediakan ioleh ipemerintah isetempat imembuat imasyarakat ibisa ilebih icepat imenerima iinformasi idari ipemerintah ijuga idapat imemudahkan idalam ihal imenyampaikan isemua imasalah idalam ipemberian ipelayanan ipublik idari ipemerintah ikarombasan iselatan. idengan imengimplementasikan ipenggunaan idari iplatform idigital igrup iwatsapp isebagai iwadah iatau itempat idalam imenyalurkan iaspirasi idapat imembuat iperubahan ipelayanan ipublik ikearah iyang ilebih ibaik ilagi isehingga iada iinovasi-inovasi ibaru iyang idibuat iuntuk imeningkatkan ipelayanan ipublik idi ikelurahan ikarombasan iselatan.

4. Menyebarluaskan iide

Siklus iinovasi iuntuk imenyebarkan iinovasi iatau imelakukan isosialisasi ini iagar idapat imelihat idampak iyang iterjadi ilewat ipenggunaan idari iplatform idigital igrup iwatsapp isebagai isarana iuntuk imenyalurkan iaspirasi imengenai ipelayanan ipublik iyang idiberikan ioleh ipemerintah ikelurahan ikarombasan iselatan. i

Dari wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan. Diketahui bahwa untuk sosialisasi mengenai pemanfaatan *platform digital whatsapp* ini masih jarang untuk dilakukan karena biasanya hanya disampaikan pada saat pertemuan di balai kelurahan ikarombasan selatan iatau jika diundang dalam acara-acara yang dilaksanakan di kelurahan ikarombasan selatan baru pemerintah menyampaikan mengenai penggunaan dari *grup whatsapp* yang disediakan sehingga masih banyak masyarakat yang belum tergabung dalam *grup whatsapp* di kelurahan ikarombasan selatan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada informan, melakukan observasi serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pemanfaatan *platform digital* sebagai wadah penyaluran aspirasi untuk layanan publik di kelurahan ikarombasan selatan. Penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Memunculkan ide. Dalam meningkatkan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah maka pemerintah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan apa yang menjadi keluhan-keluhan yang dirasakan terutama dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sehingga lewat hal itu ada ide-ide yang akan muncul sebagai cara untuk menangani berbagai masalah yang terjadi lewat penanganan pelayanan publik yang ada di kelurahan ikarombasan selatan. i
2. Memilih ide. Langkah-langkah yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan ikarombasan selatan untuk pemilihan ide ini pemerintah terlebih dahulu mengumpulkan segala aspirasi, saran maupun masukkan mengenai keluhan-keluhan dalam pelayanan publik kemudian mendiskusikannya lewat rapat yang dilaksanakan di kantor kelurahan setelah itu ditetapkanlah mengenai penggunaan dari *platform digital whatsapp* ini sebagai penunjang jalannya pelayanan publik yang ada di kelurahan ikarombasan selatan. Hal ini agar mempermudah bagi seluruh masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya dengan cepat dan mudah dan juga mempermudah untuk pemerintah memberikan informasi-informasi mengenai hal-hal yang harus diketahui oleh masyarakat mengenai setiap program yang akan dilaksanakan di kelurahan ikarombasan selatan.
3. Mengimplementasikan ide. Proses pengimplementasian dari penggunaan *platform digital grup whatsapp* ini melibatkan seluruh tokoh masyarakat, tokoh keagamaan, kepemudaan, organisasi kemasyarakatan dan juga seluruh masyarakat yang ada di kelurahan ikarombasan selatan. Dalam melaksanakan pemanfaatan *platform digital grup whatsapp* ini merupakan proses sebagai alternatif pemecahan masalah-masalah dan ide-ide mengenai inovasi yang sudah ada sebelumnya yang mana telah disepakati untuk dijalankan.
4. Menyebarluaskan ide. Dalam hal ini pemerintah kelurahan ikarombasan selatan jarang untuk melaksanakannya hanya disampaikan lewat pertemuan dalam sebuah kegiatan iatau hanya dari mulut ke mulut melalui kepala

ilingkungan ikemudian idisampaikan ikepada imasyarakat iyang iditemui. iSehingga ipenggunaan idari *iplatform idigital igrup iwhatsapp* iini itidak imaksimal idan ijarang iuntuk idigunakan ioleh imasyarakat ikelurahan ikarombasan iselatan.

SARAN

Berkaitan dengan hasil ipenelitian iyang idilakukan iterdapat ibeberapa isaran iyang iberkaitan idengan ipemanfaatan *iplatform idigital* isebagai iwadah ipenyaluran iaspirasi iuntuk ilayanan ipublik idi ikelurahan ikarombasan iselatan, idiantaranya isebagai iberikut i:

1. Perlu iditingkatkannya ipemahaman idari ipemerintah imengenai ipemanfaatan *iplatform idigital i igrup iwhatsapp* iini iagar isupaya ipenggunaannya idapat ilebih imaksimal ilagi isehingga imemberikan idampak iyang ibaik idan idapat idirasakan ioleh iseluruh imasyarakat idi ikelurahan ikarombasan iselatan.
2. Diperlukannya imasukkan iide-ide imengenai ipelayanan ipublik iyang ilebih ikreatif iserta iinovatif iuntuk imeningkatkan ikinerja ibagi ipara ipemberi ipelayanan iyang iada idi ikelurahan ikarombasan iselatan.
3. Diharapkan ijuga iagar imasyarakat imenyambut idengan ibaik iakan ihal iini isehingga iboleh iada iperbaikan idalam ipelayanan ipublik ilewat ipenggunaan idari *iplatform idigital* ikedepannya.
4. Perlu ijuga iditingkatkan isosialisasi ioleh ipemerintah i ikarombasan iselatan idalam ihal iini iharus ilebih iaktif ilagi idalam imenyampaikan iatau imensosialisasikan imengenai ipenggunaan idari *iplatform idigital igrup iwhatsapp* isebagai itempat iyang idisediakan ioleh ipemerintah iuntuk imenyalurkan iaspirasi iuntuk ilayanan

ipublik iyang idiberikan ioleh ipemerintah isetempat. iDampak ipositif idari imaraknya ipenggunaan *iplatform idigital* ijuga ibisa idirasakan iapabila ikehadirannya idigunakan isecara ioptimal ioleh imasyarakat. iTanpa ipenggunaan iyang itepat, *iplatform idigital* itidak iakan imembawa iarti idan inilai itambah iapapun ibagi ikehidupan. iUntuk imemaksimalkan ipotensi imanfaat idari ikehadiran *idigital iplatform*, imaka imasyarakat iharus ididorong idan idiedukasi isupaya ibisa imenggunakan iberagam *iplatform* iyang idisediakan isecara itepat.

DAFTAR IPUSTAKA

- Alfrit iM. iKawuluan, iJoorie iM. iRuru idan iVery iY. iLonda. i(2020). iKualitas iPelayanan iPembuatan iAkta iJual iBeli iTanah iDi iKecamatan iPineleng iKabupaten iMinahasa. *iJournal iAdministrasi iPublik*. i2 i(94). i1-10. [ihttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/29699/28760](https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/29699/28760). iDi iakses i3 iMei i2023.
- Amirudin, idkk. i(2003). *iPengantar iMetode iPelatihan iHukum*. iJakarta: iPT. iRajaGrafindo iPersada.
- Ancok, iDjamaludin. i(2012). *iPsikologi iKepemimpinan idan iInovasi*. iYogyakarta: i iErlangga.
- Bambang iArianto. i(2021). iMedia iSosial isebagai iSaluran iAspirasi iKewargaan: iStudi iPembahasan iRUU iCipta iKerja. *iJurnal iPIKMA: iPublikasi iMedia idan iCinema*. i3 i(2). i107-127. [ihttps://jurnal.amikom.ac.id/index.php/pikma/article/view/469](https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/pikma/article/view/469). iDi iakses i12 iOktober i2022.

- Basrowi dan iSuwandi. i(2008). i*Memahami iPenelitian iKualitatif*. iJakarta: iRineka iCipta.
- Cahyono, iS. iA. i(2016). i*Pengaruh iMedia iSosial iTerhadap iPerubahan iSosial iMasyarakat iDi iIndonesia. iPubliciana. i9 i(1). i140-157. ihttps://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/79/73. iDi iakses i13 iOktober i2022.*
- Dal iYong iJin. i(2015). i*Digital iPlatforms, iImperialism iand iPolitical iCulture*. iNew iYork: iRoutledge
- De iJong, iJ. iP., iHartog, iD., i& iN. iDeanne. i(2003). i*How iLeaders iInfluence iEmployees iInnovative iBehaviour*. iNetherlands: iUniversity iof iAmsterdam iBusiness iSchool.
- Echols, iJohn iM. idan iHassan iShadily. i(1983). i*Kamus iInggris iIndonesia*. iJakarta: iGramedia.
- Eggers, iWilliam iD., iand iSingh, iShalabh iKumar. i(2009). i*The iPublic iInnovator's iPlaybook: iNurturing iBold iIdeas iin iGovernment*. iHarvard iKennedy iSchool.
- Elvis iRuru, iFlorence iD. iJ. iLengkong idan iRully iMambo. i(2020). i*Implementasi iProgram iDigital iGovernment iSmart iCity iKota iManado. iJournal iAdministrasi iPublik i. i6 i(95). i21-29. ihttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/30546/29412. i3 iMei i2023.*
- Fauzi, iA. iI. i(2003). i*Seri iTokoh iFilsafat i: iJurgen iHabermas*. iJakarta: iTeraju iKelompok iMizan.
- Firdaus idan iLawati, iS. i(2019). i*Keterjangkauan iDalam iPelayanan iPublik. iJurnal iIlmu iAdministrasi idan iStudi iKebijakan. i2 i(1). i1-7. ihttps://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/14/14. iDi iakses i12 iOktober i2022.*
- Harbani, iPasolong. i(2010). i*Teori iAdministrasi iPublik*. iBandung: iAlfabeta
- Hardiyansyah. i(2018). i*Kualitas iPelayanan iPublik: iKonsep, idimensi, iindikator idan iimplementasi*. iYogyakarta: iGava iMedia.
- Hoetomo. i(2005). i*Kamus iLengkap iBahasa iIndonesia*. iSurabaya: iMitra iPelajar.
- Hurlock, iE. iB. i(1979). i*Personality iDevelopment*. iNew iDelhi: iTata iMcGraw-Hill iPublishing iCompany iLtd.
- Istianto, iBambang. i(2011). i*Manajemen iPemerintahan iDalam iPerspektif iPelayanan iPublik*. iJakarta: iMitra iWacana iMedia.
- Kangsadewa, iA. iA. i(2021). i*Digitalisasi: iPeran iMedia iSosial iSebagai iWadah iAspirasi iMasyarakat. iHumas idan iKerjasama iUniversitas iAmikom iPurwokerto. i*
- Kasmir. i(2005). i*Etika iCustomer iService*. iJakarta: iRaja iGrafindo iPersada.
- Kholisoh, iM., iNurkhaeni, iT., iNingrum, iS. iP., idan iFitriani, iI. i(2019). i*Peran iMedia iSosial iDalam iDemokrasi iMasa iKini*.
- Kurniasih, iD., idan iRusfiana, iY. i(2021). i*Fungsi iReses iAnggota iDPRD iDalam iMengartikulasikan iAspirasi iMasyarakat iKabupaten iBandung. iJurnal iAcademia iPraja. i4 i(2). i380-395. ihttps://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-academia-praja/article/view/663/264. iDi iakses i15 iNovember i2022.*

- Lexy, iMoleong. i(2002). i*Metode iPenelitian iKualitatif*. iBandung: iRemaja iRosda iKarya.
- Maysara idan iAs'ari, iH. i(2021). iInovasi iPelayanan iPublik iMelalui iSistem iAplikasi iPotensi iInvestasi i(SIAPI) iDi iDinas iPenanaman iModal iDan iPelayanan iTerpadu iSatu iPintu iKota iDumai. i*Jurnal iManajemen idan iIlmu iAdministrasi iPublik*. i3 i(3). i215-226. i*<http://jmiap.ppi.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/290>*. iDi iakses i15 iNovember i2022.
- Melinda iLalolorang, iArie iJ. iRorong idan iNovie iPalar. i(2021). iPengaruh iKualitas iPelayanan iPublik iTerhadap iKepuasan iMasyarakat iDi iKantor iDesa iKahuku iKecamatan iLikupang iTimur iKabupaten iMinahasa iUtara. i*Journal iAdministrasi iPublik*. i7 i(99). i67-71. i*<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/32085/30470>*. iDi iakses i3 iMei i2023.
- Mirmasari, iRina. i(2013). iInovasi iPelayanan iPublik iUPTD iTerminal iPurabaya-Bungurasih. i*Universitas iAirlangga*. i1 i(1) i. i71-84. i*<http://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-publik-uptd-terminal-purabaya-bungurasih---article-4593-media-138-category-8.html>*. iDi iakses i12 iOktober i2022.
- Moenir. i(2005). i*Manajemen iPelayanan iUmum idi iIndonesia*. iJakarta: iBumi iAksara.
- Novlan iF. iPitoy, iMasje iS. iPangkey idan iJericho i iD. iPombengi. iKompetensi iSumberdaya iManusia iAparatur iTerhadap iEfektivitas iPelayanan iPublik iDi iKantor iCamat iRatatotok iKabupaten iMinahasa iTenggara. i*Journal iAdministrasi iPublik*. i1 i(37). i1-11. i*<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/11778/11371>*. i3 iMei i2023.
- Pressman, iRoger, iS. i(2001). i*Software iEngineering: iA iPractitioner's iApproach, iFifth iEd*. iNew iYork, iMcGraw-Hill iBook iCompany.
- Samuel iN. iTarandung, iArie iRorong idan iFemmy iTulusan. i(2023). iPenerapan iPrinsip-Prinsip i*Good iGovernance* iDalam iMeningkatkan iKualitas iPelayanan iPublik iDi iKantor iKecamatan iSario iKota iManado. i*Journal iAdministrasi iPublik* i. i9 i(127). i54-62. i*<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/45886/41125>*. iDi iakses i3 iMei i2023.
- Sinambela, iLijan iPoltak. i(2014). i*Reformasi iPelayanan iPublik, iTeori iKebijakan idan iImplementasi*. iJakarta: iPT iBumi iAksara.
- Slameto. i(2003). i*Belajar idan iFaktor-Faktor iYang iMempengaruhinya*. iJakarta: iRineka iCipta.
- South, iJ. iR. i(2021). iPelayanan iPublik iPemerintah iKelurahan iKarombasan iUtara iKecamatan iWanea iKota iManado. i*Jurnal iAdministrasi iPublik*. i7 i(107). i52-64. i*<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/35068/32850>*. iDi iakses i13 iOktober i2022. i
- Sugiyono. i(2011). i*Metode iPenelitian iKuantitatif, iKualitatif idan iR&D*. iBandung: iAfabeta.
- Suryanto, iA., iTyastianti, iD., iTaufiq, iA., idan iNovianto, iW. i(2016). iPelayanan iPublik iModul iPendidikan idan iPelatihan iDasar iKader iPNS. iJakarta: iLembaga iAdministrasi iNegara.

Teguh, iF. i(2017). *iAspirasi iMasyarakat iPada iPetisi iOnline iChange.org. i i*
Thoha, iMiftah. i(2001). *iPerilaku iOrganisasi, iKonsep iDasar idan iAplikasinya. iJakarta: iPT. iRaja iGrafindo iPersada.*

Sumber ilain i:

Peraturan iKementerian iPemberdayaan
iAparatur iNegara i(Permenpan)
iNomor i30 iTahun i2014.

Undang-Undang iDasar i1945 iPasal i28
itentang iHak iAsasi iManusia.

Undang-Undang inomor i14 itahun i2008
itentang iKeterbukaan iInformasi
iPublik.

Undang-Undang iRepublik iIndonesia
iNomor i25 iTahun i2009 itentang
iPelayanan iPublik.