

**Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu**  
*(Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)*

**Sitta Inka Putri Mamonto<sup>1</sup>**

**Ismail Rachman<sup>2</sup>**

**Neni Kumayas<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Kotamobagu maka pemkot kotamobagu bersama dinas komunikasi dan informatika (diskominfo) membuat suatu aplikasi pelayanan publik yang diberi nama klinik aspirasi dan layanan pengaduan (Kinalang), aplikasi ini diatur dalam Perwako Nomor 28b Tentang Kinalang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Kotamobagu khususnya terkait masalah persampahan. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan publik terkait persampahan karena keluhan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah tentang masalah sampah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan fokus penelitian menggunakan teori dari Campbell J.P yang terdiri dari 5 indikator pengukuran efektivitas, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Kotamobagu sudah berjalan baik hingga sekarang, namun masih ada beberapa kendala yang harus dimaksimalkan agar masyarakat lebih mudah menjalankannya.

**Kata Kunci : Efektivitas, Kinalang, Pelayanan Publik**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Kotamobagu maka Pemerintah Kota Kotamobagu dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah telah memberikan kewenangannya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan urusan pemerintahan. Salah satu bidang yang menangani adalah bidang SIKP (Bidang Statistik, Informasi, dan Komunikasi Publik) yang memiliki tugas melaksanakan dan merumuskan teknis pelayanan komunikasi dan informatika pemerintah kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi.

Dinas Komunikasi dan Informatika bersama Pemerintah Kota Kotamobagu membuat inovasi baru untuk memudahkan proses pelayanan publik yaitu dengan membuat suatu layanan pengaduan berbasis elektronik yang berisi berbagai aspirasi, keluhan dan masukan dari masyarakat melalui aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (SiKeMas), akan tetapi karena kebijakan terkait layanan pengaduan di aplikasi ini masih terbatas pada implementasi dan penanganannya karena masih tergolong semi manual dan belum terintegrasi dengan seluruh perangkat daerah serta regulasi teknis terkait pelayanan pengaduan juga belum diatur secara khusus dan terpadu, maka bidang SIKP Dinas Komunikasi dan Informatika bermaksud untuk meningkatkan layanan pengaduan dengan melakukan pembaharuan terhadap

mekanisme maupun sistem kerja pada aplikasi SiKeMas dengan membuat Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang).

Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan merupakan sarana yang disediakan untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan yang ditemui di lingkungan masyarakat itu berada dan juga terkait pelaksanaan kinerja pemerintah Kota Kotamobagu. Melalui aplikasi Kinalang masyarakat dapat menyampaikan berbagai permasalahan terkait pelayanan Pendidikan, layanan kesehatan, infrastruktur, perizinan kependudukan, persampahan, keamanan dan ketertiban, permasalahan sosial, hingga permasalahan terkait Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kota Kotamobagu.

Namun pada pelaksanaannya di lapangan aplikasi ini masih belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, misalnya belum semua masyarakat bisa mengakses Kinalang karena aplikasi ini hanya bisa di download melalui handphone Android saja jadi masyarakat yang menggunakan handphone IOS tidak bisa mendownload, aplikasi ini juga terkadang sangat lambat ketika dijalankan sehingga membuat beberapa orang lebih memilih melapor lewat sosial media seperti facebook, lewat sms ataupun telepon, dimana laporan itu sebenarnya bersifat tidak resmi, dan juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi ini karena kurang maksimalnya sosialisasi yang

diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat. Keluhan yang paling banyak didapati pada aplikasi ini adalah keluhan tentang masalah lingkungan misalnya masalah pengelolaan dan penanganan sampah, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada masalah pelayanan publik terkait Persampahan di Kota Kotamobagu.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia No 18 Tahun 2008 sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Sampah memiliki dampak yang sangat merugikan manusia dan juga kehidupan makhluk hidup lainnya. Ada beberapa dampak negatif yang dihasilkan oleh sampah jika tidak ditangani secara serius oleh berbagai pihak, yaitu menyebabkan kerusakan ekologis, menyebabkan penyakit, menyebabkan terjadinya banjir, menyebabkan bau tidak sedap/bau busuk, dan menyebabkan terganggunya estetika suatu daerah.

Di Kotamobagu sendiri masalah sampah juga merupakan masalah yang sampai sekarang masih belum bisa diatasi apalagi setiap tahunnya jumlah penduduk yang ada di Kotamobagu terus meningkat dimana berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2020, jumlah penduduk di Kotamobagu mencapai 123.722 jiwa. Pertumbuhan penduduk antara tahun 2019 dan 2020 tercatat berada di angka 6% dengan kepadatan penduduk sebesar 1.136 jiwa per km<sup>2</sup>.

Berdasarkan data dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kotamobagu, produksi sampah di Kota Kotamobagu meningkat tahun 2020 yaitu mencapai antara 70 hingga 80 ton per hari,

dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sekitar 60 ton perhari. Dari total produksi sampah per hari tersebut, 55-60 ton diantaranya adalah sampah plastik. Pemerintah Kota kotamobagu terus mengupayakan agar masalah sampah ini bisa teratasi, partisipasi dari masyarakat juga sangat diperlukan agar terciptanya Kerjasama dari pemerintah dan masyarakat, maka dengan adanya aplikasi Kinalang ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk melaporkan keluhan mereka terkait masalah sampah yang ada disekitar mereka.

Aplikasi Kinalang diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang ada di Kotamobagu, maka peneliti tertarik untuk meneliti "Efektivitas Kinalang sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu". Untuk melihat seberapa efektif aplikasi ini sebagai media untuk menampung keluhan dan aspirasi masyarakat, Serta untuk melihat seberapa cepat pemerintah bisa menangani keluhan yang ada, khususnya di Dinas Lingkungan Hidup karena penelitian ini memfokuskan pada keluhan masyarakat terkait masalah Persampahan di Kota Kotamobagu.

### **Tinjauan Pustaka Konsep Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan sukses. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai kesesuaian penggunaan, hasil guna atau dukungan untuk tujuan. Efektivitas merupakan unsur utama untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan atau program.

Dikatakan efektif jika tujuan atau sasaran tercapai seperti yang telah ditentukan. Secara umum, efektivitas diartikan sebagai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Konsep efektivitas selalu dikaitkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya telah dicapai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas berasal dari kata efektif yang diartikan dengan: a) adanya efeknya (ada akibatnya, pengaruh, ada kesannya), b) manjur atau mujarab, c) dapat membawa hasil, berhasil guna (usaha, tindakan) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2018:284).

Menurut Mahmudi (2019:86) efektivitas adalah hubungan antara output terhadap pencapaian tujuan. Semakin besar kontribusi (sumbangan) output, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Menurut Beni (2016:69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, prosedur dari suatu organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan operasi pada sektor publik, sehingga dapat dikatakan efektif apabila suatu kegiatan mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2017:134) Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan

maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

### **Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang)**

Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) adalah aplikasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Kotamobagu. Sesuai dengan Peraturan Walikota nomor 28b Tahun 2019 Tentang Kinalang, aplikasi ini resmi diluncurkan pada hari jumat 6 desember 2019 sebagai hasil pengembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu Sistem Keluhan Masyarakat (SiKeMas). Aplikasi ini bisa di download melalui aplikasi playstore di handphone android.

Maksud dari dibuatnya aplikasi Kinalang ini adalah untuk memfasilitasi masyarakat Kota Kotamobagu dalam penyampaian aspirasi dan keluhan terkait permasalahan-permasalahan seperti pelayanan Pendidikan, Kesehatan, infratraktur, perizinan, persampahan, keamanan dan ketertiban, permasalahan sosial, hingga terkait permasalahan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Kotamobagu.

Tujuan dari aplikasi Kinalang ini adalah untuk mengoptimalkan tata Kelola layanan pengaduan yang terintegrasi di lingkup pemerintahan Kota Kotamobagu, untuk meningkatkan layanan pengaduan di lingkungan pemerintah kota Kotamobagu, dan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kota Kotamobagu.

Manfaat dari aplikasi Kinalang diantaranya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat Kotamobagu

dalam pelaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah daerah, terpenuhinya hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah Efektivitas Kinalang sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu, dimana peneliti menggunakan teori menurut Campbell (dalam Mutiarin dan Arif, 2014) yaitu dalam mengukur efektivitas terdapat 5 indikator, sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan Terhadap Program
4. Tingkat Input dan Output
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Berdasarkan tujuan penelitian maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah Efektivitas Kinalang sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu, dimana peneliti menggunakan teori menurut Campbell (dalam Mutiarin dan Arif, 2014) yaitu dalam mengukur efektivitas terdapat 5 indikator, sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan Terhadap Program
4. Tingkat Input dan Output
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Informan adalah orang yang dipakai untuk memberikan informasi dan memiliki pemahaman dan

pengetahuan mengenai penelitian ini, yaitu:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kotamobagu
2. Dinas Lingkungan Hidup Kotamobagu
3. Masyarakat pengguna aplikasi Kinalang

### **Pembahasan**

Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti mengukur Efektivitas Kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kotamobagu dengan menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Campbell J.P. dalam Mutiarin (2014) yaitu untuk mengukur efektivitas terdapat 5 indikator yang paling menonjol, yaitu sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan Terhadap Program
4. Tingkat Input dan Output
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

#### **1. Keberhasilan Program**

Hal utama yang akan dilihat untuk mengetahui apakah aplikasi kinalang ini efektif adalah dengan melihat keberhasilan program. Keberhasilan program menurut Campbell J. P. adalah merupakan pengukuran efektivitas dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Maka dari hasil penelitian dengan informan pertama memberikan pertanyaan kepada informan pertama yakni informan MGN sebagai Jabatan Fungsional Tertentu Pranata Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kotamobagu "Apakah aplikasi ini

masih berjalan?” Ya, sampai sekarang masih berjalan. Selanjutnya peneliti juga bertanya “Apakah aplikasi ini sudah pernah disosialisasikan kepada masyarakat? Sosialisasi dalam bentuk apa yang dilakukan?” Sudah, dalam bentuk baliho, flyer, pengumuman menggunakan pengeras suara di mobil yang berkeliling di kelurahan dan desa sekotamobagu. Kemudian ada baliho di beberapa titik dan akan di update lagi baliho tersebut.

Peneliti memberikan pertanyaan kepada informan kedua yakni informan TS sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Persampahan dan Limbah B3 di Dinas Lingkungan Hidup Kotamobagu “Apakah dengan adanya aplikasi ini bisa memaksimalkan atau meningkatkan kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam menangani masalah sampah?” Iya, karena itu kan keluhan masyarakat tentang sampah. Apabila belum terangkut salah satu media untuk disampaikan kepada Dinas Lingkungan baik itu secara langsung ke kantor namun sekarang sudah ada aplikasi Kinalang. Sangat membantu dari sisi masyarakat mudah melapor dan yang kedua juga kami dengan cepat dapat mengetahui di titik-titik mana yang masih ada sampah yang belum terangkut karena otomatis masyarakat akan melapor ke sistem bahwasannya pak di desa ini sampahnya belum terangkut, dari situ kan kita bisa mengidentifikasi masalah kenapa sampah disitu belum terangkut penyebabnya apa, apakah terlewat apakah masyarakat membuangnya diluar jam apakah jenis sampahnya yang dibuang itu tidak sesuai dengan aturan. Jadi terkadang masyarakat juga ada yang melaporkan lewat aplikasi namun untuk nama, alamat lengkap dan telepon tidak ada

sehingga itu menyulitkan kami untuk melacak siapa pelapor yang sebenarnya akan kami cross check ke mereka dilapangan. Ada 3 masalah yang biasanya sering terjadi yaitu yang pertama kelalaian dari petugas armada kami dari Dinas Lingkungan yang tidak mengangkat, yang kedua jenis sampah yang dibuang masyarakat sehingga kami tidak angkat dan yang ketiga masyarakat tidak tepat waktu membuang sampah pada jam yang telah ditentukan. Kalau membuang sampah itu dari jam 18:00-05:00 dan kalau jenis sampah yaitu sampah rumah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga.

Peneliti juga bertanya kepada masyarakat pengguna aplikasi Kinalang yaitu pertanyaannya “Sejak kapan anda menggunakan aplikasi Kinalang ini?” informan NP menjawab kira-kira sejak Januari 2020, sedangkan informan DM menjawab Saya menggunakan aplikasi Kinalang sejak Agustus 2021. Dan informan SK menjawab Sejak bulan Oktober 2021. Selanjutnya peneliti juga bertanya “Darimana anda mengetahui aplikasi ini?” dan informan NP menjawab Dari baliho yang dipasang di depan Taman. Sedangkan informan inisial DM menjawab Dari teman kantor saya yang juga menggunakan aplikasi kinalang. Dan informan SK menjawab Dari sosial media facebook.

Dari hasil penelitian melalui wawancara yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa aplikasi Kinalang ini telah memenuhi indikator yang pertama yakni keberhasilan program terbukti dengan masih berjalannya aplikasi ini sampai sekarang dan juga dari sosialisasi sudah banyak yang dilakukan oleh Diskominfo salah satu contohnya yaitu

pemasangan baliho di beberapa titik di Kotamobagu dan masih akan berlanjut nantinya dengan *update-update* baliho terbaru. Hal ini serupa dengan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, dimana salah satu masyarakat telah menggunakan aplikasi ini dari awal tahun 2020 dimana aplikasi ini resmi di *launching* pada bulan Desember 2019 dan juga ada masyarakat yang sudah lebih dari sekali membuat laporan walaupun ketika dia membuat laporan kembali terjadi masalah yaitu aplikasi tidak dapat dibuka. Pertanyaan selanjutnya juga memperkuat bahwa program ini berhasil dilaksanakan yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo sudah cukup baik walaupun masih belum maksimal karena jumlah orang yang menggunakan aplikasi kinalang ini masih terbilang sedikit dikarenakan ketidaktahuan masyarakat akan adanya aplikasi ini.

Wawancara dengan Dinas Lingkungan Hidup Kotamobagu, aplikasi Kinalang ini sangat membantu memaksimalkan pekerjaan di Dinas Lingkungan Hidup karena dinas jadi bisa mengetahui apakah ada sampah yang belum terangkut, dan mereka juga jadi mengetahui apa alasan sampah tersebut tidak diangkut apakah karena masyarakat yang membuang sampah melewati batas waktu yang telah ditetapkan atau karena jenis sampah yang dibuang masyarakat sehingga pihak pengangkut sampah memilih untuk tidak mengangkut sampah tersebut atau pun karena kelalaian dari pihak armada, hal ini juga bisa menjadi evaluasi kepada Dinas Lingkungan Hidup nantinya agar supaya kedepannya tidak terjadi hal-hal seperti itu lagi.

Menurut uraian di atas maka peneliti bisa menyimpulkan bahwa aplikasi Kinalang sudah bisa memenuhi indikator yang pertama yakni keberhasilan program, hal itu bisa dilihat dari perencanaan, anggaran, dan evaluasi yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.

## 2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. Artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui apakah aplikasi Kinalang sudah sesuai dengan tujuannya adalah dengan melihat apakah aplikasi ini bisa digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat dan sesuai dengan wawancara yang saya lakukan dengan informan MGN yakni dari Dinas Komunikasi dan Informatika bahwasanya beliau mengatakan *ya, sekarang sudah bisa karena sekarang sedang dilakukan maintenance yaitu perubahan domain. Jadi mungkin Januari atau Februari belum jalan tetapi bulan maret sudah bisa dijalankan kembali tergantung dari bagian jaringan.* Pernyataan ini membuktikan bahwa dari Diskominfo sendiri sedang melakukan perbaikan terhadap aplikasi ini agar kedepannya

sudah bisa digunakan oleh seluruh masyarakat Kotamobagu.

Selanjutnya peneliti juga bertanya “Apakah aplikasi ini sudah sesuai dengan tujuan dari E-government yaitu pelayanan yang bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi?” dan dijawab oleh informan MGN Ya, sudah sesuai karena di aplikasi ini jelas tertera apakah laporan sudah diterima, sudah dikirim ke dinas terkait atau sudah diselesaikan atau sedang di verifikasi oleh dinas terkait. Aplikasi ini juga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya karena ada lokasinya dan juga bisa disertai dengan foto walaupun identitas pelapor tidak dicantumkan karena itu bersifat rahasia dan ada aturannya di peraturan walikota tentang Kinalang. Aplikasi ini juga tentunya bisa menghemat biaya karena hanya dengan mendownload aplikasi di playstore masyarakat sudah bisa membuat laporan tentang keluhan atau menyampaikan aspirasinya. Dari jawaban ini sudah dipastikan bahwa aplikasi ini bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kotamobagu sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi Kinalang ini karena Ketika ada masalah yang terjadi di sekitar tempat tinggal maka masyarakat yang tadinya tidak tahu mau melapor kemana sekarang sudah bisa lewat aplikasi Kinalang dan pastinya tidak dipungut biaya dan bisa diselesaikan dengan cepat.

Pernyataan diatas senada dengan jawaban yang diberikan informan TS yakni Kepala Bidang Pengelolaan persampahan dan limbah B3 yaitu peneliti bertanya “Apakah aplikasi ini meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap peningkatan

pelayanan publik khususnya terkait masalah persampahan?” dan dijawab Ya, walaupun masih sedikit dikarenakan belum banyak masyarakat yang tahu aplikasi ini, ini harus disosialisasikan dan selama ini bukan hanya sampah yang ada di aplikasi itu, semua keluhan masyarakat bisa masuk ke aplikasi itu. Karena pada saat keluhan masyarakat masuk operator Kominfo langsung memilah masalah-masalah sesuai dinas terkait, dan hal ini cukup membantu walaupun memang dari presentasinya masih sedikit karena banyak orang yang belum tahu karena kurangnya sosialisasi tapi kalau kami mensosialisasikan kepada masyarakat. Jadi aplikasi ini memang memudahkan masyarakat untuk memberikan keluhan terkait masalah yang mereka hadapi di sekitar tempat tinggal mereka khususnya terkait masalah sampah karena mereka jadi gampang melapor ketika ada sampah yang belum diangkut, akan tetapi karena belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan Diskominfo maka masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Kinalang ini.

Peneliti juga bertanya kepada masyarakat yang sudah pernah membuat laporan di Kinalang yaitu “Apakah aplikasi Kinalang ini bisa mempermudah dalam melaporkan masalah yang terjadi di tempat tinggal kalian?” dan informan NP menjawab Ya, semenjak ada aplikasi ini masyarakat jadi gampang melaporkan karena sudah tidak perlu melapor langsung di kantor. Selanjutnya informan DM menjawab Ya, aplikasi ini mempermudah. Informan SK juga menjawab Iya, bisa mempermudah. Bagi masyarakat yang telah menggunakan Kinalang, aplikasi ini

bisa membantu mempermudah dalam melaporkan masalah yang terjadi di sekitar tempat tinggal mereka.

Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa indikator kedua ini juga sudah bisa terpenuhi walaupun masih ada masalah yaitu terkait sosialisasi yang dilakukan, karena masih kurangnya sosialisasi sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi ini, hal ini tentu harus menjadi perhatian Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penyelenggara program aplikasi Kinalang karena berdasarkan tujuan dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Kotamobagu dan memfasilitasi aspirasi dan pengaduan masyarakat, tentunya itu untuk seluruh masyarakat yang ada di Kotamobagu tanpa terkecuali.

### 3. Kepuasan Terhadap Program

Menurut Cambell kepuasan merupakan kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut. Kepuasan dirasakan oleh para penerima terhadap kualitas program yang diterima. Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.

Untuk melihat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui aplikasi Kinalang maka peneliti bertanya kepada informan MGN "Apakah dengan adanya aplikasi ini bisa meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di kotamobagu?" *Ya, mereka*

*sangat terbantu. Terbantu sekali dengan adanya aplikasi ini.* Peneliti juga bertanya "Apakah ada perbaikan-perbaikan atau pembaharuan terhadap aplikasi agar masyarakat lebih mudah menggunakan aplikasi ini?" *Tahun ini ada pembaharuan yang pertama perubahan domain yang harusnya dari kotamobagukota.co.id menjadi kotamobagu.co.id. Sehingga semua website yang di Kotamobagu sedang ada maintenance pada bulan Januari dan Februari. Dan pada bulan Maret ini satu persatu sudah bisa dijalankan. Karena aplikasi Kinalang ini bukan hanya ada di playstore namun ada juga di website.* Dari hasil wawancara 2 pertanyaan tersebut maka informan menjawab bahwa masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini dan juga sedang dilakukan perbaikan dan pembaharuan terhadap aplikasi kinalang agar masyarakat bisa lebih mudah menggunakannya. Pada tahun 2022 ini satu persatu perbaikan akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap program ini.

Dari sisi Dinas Lingkungan Hidup juga aplikasi ini bisa memudahkan dalam mendapatkan informasi, sesuai dengan jawaban dari informan TS Selaku Kepala Bidang Pengelolaan Persampahan dan Limbah B3 *Ya, sangat memudahkan jadi ketika ada sampah yang belum diangkat maka kita bisa mengetahui lewat laporan dari aplikasi ini.* Jadi program ini juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup karena ketiga ada sampah yang belum terangkut maka masyarakat akan melapor lewat aplikasi dan kemudian dari Dinas langsung memverifikasi dilapangan, jadi masyarakat juga bisa mengetahui

seberapa cepat dinas menindaklanjuti laporan mereka.

Untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap Kinalang maka peneliti bertanya kepada masyarakat pengguna aplikasi Kinalang “Apakah ada kendala selama menjalankan atau mengoperasikan aplikasi ini?” informan NP menjawab *Tidak ada, aplikasinya mudah dijalankan tetapi aplikasi terkadang sangat lambat tapi mungkin itu karena jaringan.* Informan DM menjawab *Saya sudah dua kali membuat laporan di aplikasi kinalang, yang pertama aplikasinya baik-baik saja dan laporan saya langsung ditindaklanjuti namun yang kedua kali ketika saya ingin membuat laporan lagi sekitar bulan januari aplikasi ini sudah tidak bisa dibuka lagi.* Dan informan SK menjawab *tidak ada kendala.*

Dari jawaban informan diatas maka kendala yang dihadapi ketika menjalankan aplikasi ini adalah terkadang aplikasi sangat lambat ketika dibuka dan ada juga yang berkata bahwa ketika dia membuka aplikasi pada bulan januari tahun 2022 maka aplikasi kinalang tidak bisa dibuka sedangkan informan kelima mengatakan dia tidak mendapat kendala. Dari beberapa pernyataan informan diatas aplikasi Kinalang memang berjalan namun ada beberapa kendala yang harus dimaksimalkan agar masyarakat tidak merasa kesulitan ketika menjalankannya.

#### 4 Tingkat Input dan Output

Menurut Campbell pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan

sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

Untuk mengukur efektivitas salah satu hal yang paling penting yaitu mengukur tingkat input dan output dari suatu program. Dalam aplikasi Kinalang peneliti mencoba memberikan beberapa pertanyaan yang sama kepada informan untuk melihat apakah aplikasi Kinalang ini sudah efektif atau belum.

Pertanyaan pertama yang diajukan Peneliti yaitu “Apakah Ketika ada laporan yang masuk langsung ditindaklanjuti?” Informan pertama yaitu MGN menjawab *Ya, langsung ditindaklanjuti karena laporan itu masuk langsung operator terima lewat aplikasi, website ataupun sms dan telepon. Itu langsung diterima operator dan dikirim ke kita (Dinas Komunikasi dan Informatika) sebagai verifikator langsung verifikasi ke dinas terkait. Misalnya kalau ada keluhan jalan lubang laporan itu langsung dikirim ke PU, dan PU langsung turun.* Dari informan inisial TS juga menjawab *Ya, setiap laporan yang masuk ke aplikasi Kinalang kami dari Dinas Lingkungan Hidup segera merespon dan menindaklanjuti dititik mana dilokasi mana keluhan itu disampaikan kami langsung verifikasi, sehingga dapat diketahui penyebabnya itu apa, tidak diangkat itu kenapa, walaupun memang menumpuk itu kenapa. Tetapi kami tindaklanjuti saat itu juga, karena kami punya 4 pengawas wilayah, 17 armada dam truck dan 7 pickup yang tersebar di 33 desa/kelurahan dan 125 lorong. Pada saat ada titik yang belum terangkat berdasarkan aplikasi laporan Kinalang maka kami akan langsung menindaklanjuti. Dalam pengelolaan sampah itu ada 2 yaitu penanganan*

*dan pengurangan. Kalau penanganan yaitu tugas Dinas Lingkungan Hidup kumpul, angkut, bawa dan buang. Dan pengurangan tugas dari masyarakat, maksudnya masyarakat belajar sampah yang akan dibuang itu dipilah yang organik disendirikan dan yang anorganik disendirikan sehingga memudahkan kami untuk proses penanganan sampah karena pada saat sampah itu sudah dipilah maka banyak yang akan didapat dari sisi anggaran, dari sisi waktu, dari sisi tempat lahan tempat pembuangan akhir (TPA) jadi manfaatnya banyak sekali manakala masyarakat sudah membuang sampah secara terpilah maka program kami sekarang dari Dinas Lingkungan Hidup adalah "Pilah Sampah dari Sumber" dan akan dilaunching lagi program pengurangan sampah plastic, kami akan melarang toko-toko menggunakan plastic sekali pakai harus diubah dengan kantong belanja yang masih bisa dipakai Kembali.*

Informan ketiga inisial NP menjawab *ya, setelah membuat laporan langsung mendapat respon di aplikasi bahwa laporan telah diteruskan kepada dinas yang terkait dan tidak sampai satu jam sudah diselesaikan.* Selanjutnya informan keempat inisial DM juga menjawab *Ya, laporan saya langsung ditindaklanjuti hari itu juga.* Dan informan yang terakhir yakni masyarakat inisial SK juga menjawab *ya langsung ditindaklanjuti.*

Dinas menjawab bahwa ketika ada laporan yang masuk maka saat itu juga laporan langsung diverifikasi dan jawaban serupa juga datang dari masyarakat yang ketika mereka membuat laporan di aplikasi Kinalang maka langsung mendapat respon cepat dari diskominfo selaku bagian

penerima laporan dan mereka langsung meneruskan ke dinas-dinas terkait dan dari dinas tersebut langsung turun ke lokasi untuk melakukan verifikasi terkait laporan yang diberikan.

Peneliti juga memberikan pertanyaan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas Lingkungan Hidup yaitu "Apakah masih ada laporan yang belum diselesaikan?" dan dijawab oleh informan MGN selaku Pejabat Fungsional Tertentu dan Pelaksana Fungsional Dinas Komunikasi dan Informatika Kotamobagu, *Semua laporan harus diselesaikan saat itu juga. Kalaupun ada hambatan-hambatan misalnya hujan deras, tetapi setelah itu langsung di selesaikan.* Sedangkan Kepala Bidang Pengelolaan Persampahan dan Limbah B3 yakni informan TS menjawab *tidak ada karena setiap ada laporan yang masuk langsung diverifikasi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan kemudian diselesaikan.*

Pertanyaan terakhir pada indikator keempat ini adalah "Apa yang menjadi alasan laporan tidak langsung ditindaklanjuti?" dan dijawab oleh informan MGN yaitu *Sebenarnya bukan tidak di tindaklanjuti, kami tetap menindaklanjuti semua laporan namun bisa terjadi keterlambatan karena beberapa kendala misalnya hujan deras atau angin kencang.* Hal ini juga serupa dengan jawaban dari informan TS yakni *Kalau kendala tidak ada, karena setiap laporan masuk ke aplikasi saat itu juga kami langsung verifikasi. Terkadang mereka ada juga yang hanya coba-coba mau tes apakah betul tidak, siap tidak Dinas Lingkungan Hidup atau SKPD lainnya.*

Dari pertanyaan-pertanyaan tentang indikator pengukuran efektifitas dengan melihat tingkat kesesuaian input dan output maka peneliti dapat mengatakan bahwa aplikasi Kinalang ini sudah efektif karena ketika masyarakat membuat laporan di aplikasi maka diskominfo akan langsung menerima dan mengirimkan laporan tersebut ke dinas-dinas terkait dan kemudian dinas terkait langsung memverifikasi di lapangan apakah benar laporan tersebut.

### 5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator pengukuran efektivitas yang terakhir yaitu pencapaian tujuan menyeluruh dimana menurut Campbell J. P. bisa dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

Peneliti memberikan pertanyaan kepada kelima informan yaitu "Apakah aplikasi ini memberikan dampak positif kepada masyarakat?" dan informan pertama yakni informan MGN selaku Jabatan Fungsional Tertentu Pranata Humas Dinas Komunikasi dan Informatika menjawab *Ya, Karena keluhan-keluhan maupun pengaduan-pengaduan yang ada di masyarakat Ketika mereka lapor kepada kami itu langsung ditindaklanjuti oleh dinas-dinas terkait. Misalnya kalau ada sampah yang belum diangkat, maka petugas sampah langsung datang ke lokasi tersebut dan mengangkat sampah dihari itu juga, saat itu juga. Langsung di respon cepat.*

Sedangkan masyarakat pengguna aplikasi Kinalang yakni informan NP menjawab *iya karena jadi lebih gampang melapor terkait masalah yang terjadi disekitar kita, aplikasi ini sangat bagus karena memberikan wadah kepada masyarakat untuk membuat keluhan.* Selanjutnya informan DM menjawab *iya, karena dengan adanya aplikasi ini masyarakat jadi mudah melapor dan tidak memakan waktu maupun biaya.* Dan informan terakhir yakni informan SK juga menjawab *iya, yaitu memudahkan dalam memberikan laporan tanpa harus melapor langsung ke kantor.*

Dari uraian diatas maka bisa dilihat bahwa aplikasi ini memang memberikan dampak positif kepada masyarakat, dimana masyarakat mendapat tempat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka, dalam hal ini aplikasi kinalang yang dibuat oleh penyedia layanan publik agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan, tentu hal ini sangat membantu proses pelayanan publik di Kotamobagu karena masyarakat jadi mudah melaporkan masalah ditempat mereka tinggal dan para penyedia dan pemberi layanan juga bisa dengan mudah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator pencapaian tujuan menyeluruh sudah bisa terpenuhi karena dari jawaban-jawaban informan diatas aplikasi kinalang bisa memberikan dampak yang positif kepada masyarakat.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

1. Keberhasilan program, diketahui bahwa sejauh ini program klinik aspirasi dan layanan pengaduan (Kinalang) sudah berjalan dengan baik dilihat dari masih berjalannya program ini sampai sekarang dan Dinas Komunikasi juga masih akan terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Aplikasi ini juga sudah baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kotamobagu terbukti dari penelitian di di Dinas Lingkungan Hidup mereka merasa dengan adanya aplikasi ini mereka jadi mudah mengetahui apakah masih ada sampah yang belum terangkut melalui keluhan masyarakat.
2. Keberhasilan sasaran, dilihat dari tujuan utama dibuatnya aplikasi Kinalang maka aplikasi kinalang sudah bisa dikatakan efektif karena sesuai hasil penelitian yang ada dilapangan, masyarakat jadi merasa mudah dalam menyampaikan keluhan mereka dan untuk dinas lingkungan hidup mereka jadi mudah mengetahui apakah ada sampah yang belum terangkut dan apa yang menjadi alasan sampah tersebut belum diangkut.
3. Kepuasan terhadap program, dilihat dari kendala yang didapati masyarakat ketika menjalankan aplikasi ini yaitu terkadang aplikasi menjadi lambat dan juga tidak bisa dibuka, maka ini harus menjadi perhatian bagi Dinas Komunikasi dan Informatika agar bisa lebih meningkatkan kualitas aplikasi Kinalang agar masyarakat tidak merasa kesulitan ketika menjalankannya.
4. Kesesuaian input dan output, sesuai input dan output yang dihasilkan maka peneliti bisa mengatakan bahwa aplikasi ini sudah efektif karena ketika masyarakat melapor melalui aplikasi Kinalang maka Dinas Informasi dan Komunikasi langsung menerima dan meneruskan kepada Dinas terkait dan langsung hari itu juga keluhan diverifikasi oleh dinas yang bersangkutan.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh, dilihat dari dampak positif yang dihasilkan maka aplikasi ini sudah sangat baik karena sesuai dengan penelitian di lapangan bahwa masyarakat jadi mudah melapor ketika ada masalah yang terjadi di sekitar tempat tinggal mereka dan masalah tersebut juga jadi terselesaikan.

### **Saran**

1. Aplikasi Kinalang perlu dipertahankan dan sosialisasi harus ditingkatkan agar semua masyarakat bisa mengetahui dan menggunakan aplikasi Kinalang.
2. Aplikasi Kinalang perlu dirawat dengan baik agar bisa terus digunakan.
3. Aplikasi harus dibuat pembaruan terbaru agar masyarakat tidak kesulitan ketika menggunakan, harus koordinasi jaringan agar terjaga terus menerus.
4. perlu dijaga kestabilan aplikasi agar pengguna dapat memanfaatkan secara terus menerus dengan baik.
5. Secara keseluruhan aplikasi ini perlu dipertahankan penggunaannya jadi tidak terkendala masalah teknis maupun administratif yang membuat aplikasi tidak bisa digunakan.

**Daftar Pustaka**

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Kamus Besar Bahasa*

*Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator dan*

*implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM

YKPN.

Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi

Pakei, Beni. 2016. *Konsep dan Analisis: Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah*

*di Era Otonomi Daerah*. Jayapura: Taushia.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita

Menulis.

Silalahi, Ulber. 2017. *Asas-Asas Manajemen*. PT Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi

Aksara.

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan*

*Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Mutiarin, Dyah dan Arif Zainudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.