

# ***KUALITAS WEBSITE LAPOR DALAM MENINDAKLANJUTI PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN KAUR PROVINSI BENGKULU***

Kishara Alsys Syafi'i

NPP. 29.0499

*Asdaf Kabupaten Kaur, Provinsi Bengkulu*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: kisharasyafii642@gmail.com

## **ABSTRACT**

**Problem Statement/Background** At least there are complaints or aspirations from the public on the LAPOR! website. in Kaur District, and public complaints were processed with a long grace period due to the lack of human resources in managing the LAPOR! website. **Purpose** The purpose of this research is to find out how far the quality of the LAPOR! in following up on public complaints. **Method** The research method used by the researcher is a qualitative descriptive method. The data sources of this research are primary and secondary data sources, both from official employees, the public and documents. Data collection techniques include interviews, observation and documentation with data analysis techniques, namely starting from data collection, data reduction, then data presentation and drawing conclusions. **Result** The results showed that the Quality of the Website Report! In following up on Public Complaints, Kaur Regency, Bengkulu Province, it has not been going well, seen from the three dimensions of Alvaro Rocha, namely the content dimension, service dimension, and technical dimension. **Conclusion** The advice that the author gives is to socialize again regarding the LAPOR! website program, and to carry out a technical guidance program (BIMTEK) and training for every employee.

**Keywords:** Quality, REPORT!, Follow up, Society.

## **ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang** Sedikitnya pengaduan atau aspirasi dari masyarakat diwebsite LAPOR! di Kabupaten Kaur, dan pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama dikarenakan sumber daya manusia yang kurang dalam pengelolaan *website* LAPOR!. **Purpose** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas *website* LAPOR! dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. **Metode** Metode Penelitian yang digunakan peneliti adalah Metode Deskriptif Kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder baik dari pegawai dinas, masyarakat dan dokumen. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi dengan teknik analisis data yaitu dimulai dari pengumpulan data, reduksi data lalu penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas *Website* Laporan! Dalam Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu belum berjalan dengan baik dilihat dari tiga dimensi dari Alvaro Rocha yaitu

dimensi isi, dimensi layanan, dan dimensi teknis. **Kesimpulan** Saran yang penulis berikan yaitu mensosialisasikan lagi terkait adanya program website LAPOR!, dan Melakukan program bimbingan Teknis (BIMTEK) dan pelatihan kepada setiap pegawai.

**Kata Kunci** : Kualitas, LAPOR!, Menindaklanjuti, Masyarakat.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi semakin pesat dan canggih banyak informasi yang bisa didapatkan secara mudah dengan mengakses melalui internet semua yang kita butuhkan ada. Bahkan dengan adanya teknologi akan sangat memudahkan pemerintah dan masyarakat untuk memberi dan menerima pelayanan publik. Terciptanya pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan tujuan awal dari pemerintah, banyak langkah yang telah ditempuh oleh pemerintah demi meningkatkan *e-governance* yang berkualitas. Dengan memberikan ruang yang seluas-luasnya untuk masyarakat dalam memberikan aspirasi maupun keluhan yang ada didepan mata. Upaya pemerintah dalam mewujudkan memfasilitasi pelayanan publik berupa wadah atau sarana di setiap instansi, dinas ataupun lembaga, seperti membuat website, sistem informasi, dan aplikasi agar masyarakat bisa mengakses informasi dan dapat memudahkan masyarakat ikut dalam program pemerintah, kemajuan teknologi memberikan kesempatan yang luas untuk hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, serta diharapkan adanya feedback antara masyarakat dan pemerintah.

Selain itu, untuk mewujudkan *e-government* yang berkualitas dimana masyarakat bisa memanfaatkan sistem informasi yang telah disediakan oleh pemerintah dengan maksimal dan sesuai kebutuhan. Contohnya seperti layanan pengaduan berbasis online atau disingkat dengan LAPOR!. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 pengaduan masyarakat merupakan bentuk pengawasan masyarakat terhadap aparatur pemerintah secara tertulis maupun lisan serta sumbangan gagasan, pikiran, saran, pengaduan atau keluhan yang bersifat membangun. Pemerintah membuat kebijakan tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang terintegrasi ke pusat awalnya program LAPOR! merupakan sebuah wadah atau sarana pengaduan yang berbasis website, yang dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi, LAPOR! dibuat untuk penyalur bagi masyarakat yang mana tujuannya untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi secara online dengan begitu website LAPOR! ini bisa bermanfaat bagi masyarakat, memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Website LAPOR! dapat digunakan oleh semua masyarakat yang tinggal di kabupaten Kaur untuk melaporkan semua permasalahan yang dialami.

pemerintah membuat kebijakan tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang terintegrasi ke pusat awalnya program LAPOR! ini dibuat oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4) setelah itu, dikelola secara koordinasi bersama Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) selain itu program LAPOR! mengikutsertakan seluruh instansi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kaur sebagai pelaksana pelayanan publik yang akan mengelola dan menindaklanjuti pengaduan dan aspirasi dari masyarakat dan akan diteruskan ke instansi pemerintah yang bersangkutan berdasarkan pengaduan masyarakat.

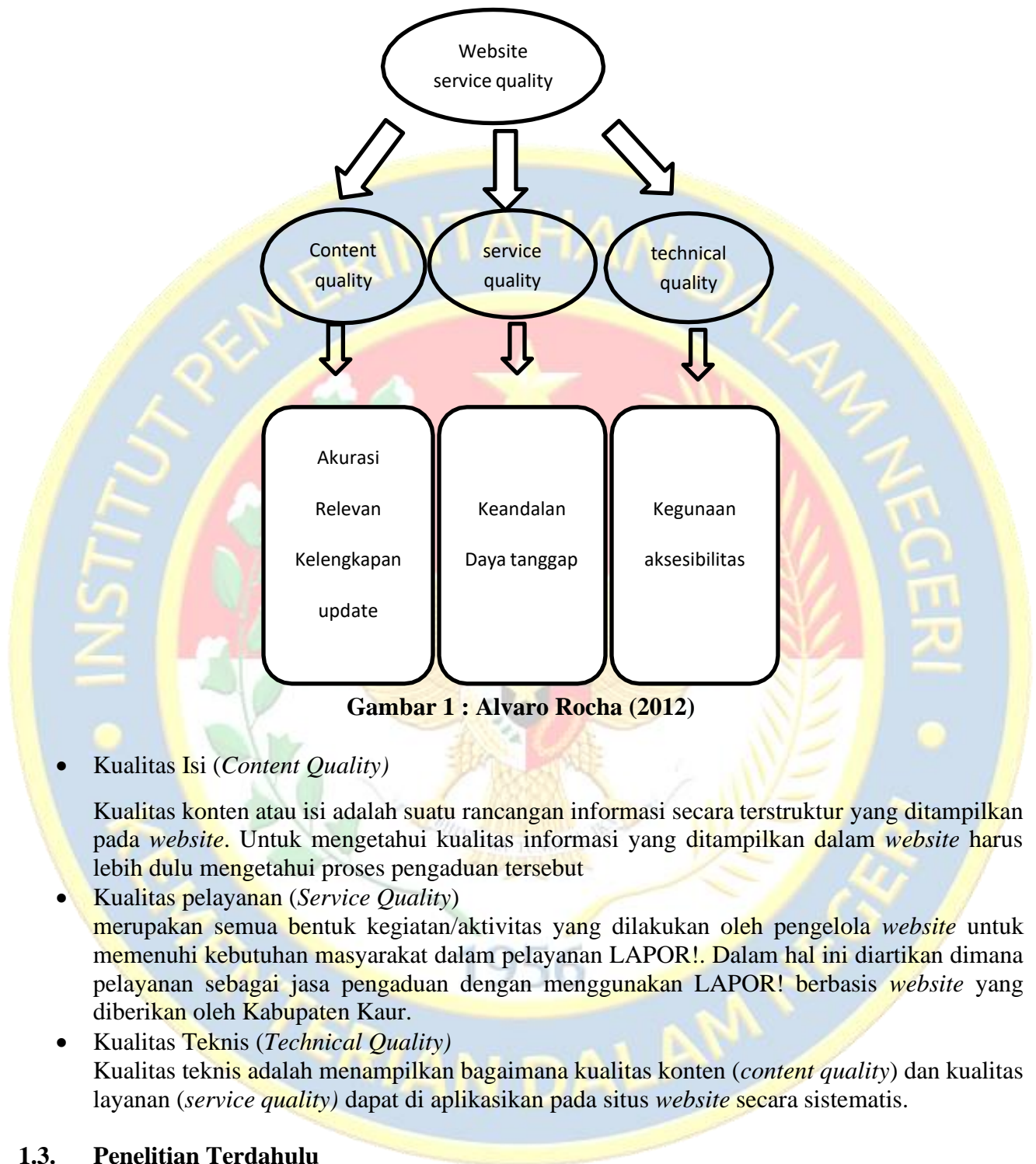
Proses pengaduan masyarakat sering terhambat oleh berbagai faktor, contohnya pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama, awalnya proses untuk meningkatkan pelayanan publik ialah dengan menerima laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat untuk diproses dan di disposisikan kepada instansi yang terkait, agar proses pelaksanaannya berjalan hingga mencapai tujuan keberhasilan.

Kabupaten Kaur adalah salah satu kabupaten yang bergabung dengan LAPOR! sejak tahun 2017 sedikitnya pengaduan atau aspirasi dari masyarakat di website LAPOR! Kabupaten Kaur, dan pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama dikarenakan sumber daya manusia yang kurang dalam pengelolaan *website* LAPOR! serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti ingin berfokus pada kualitas *website* LAPOR! Kabupaten Kaur sebagai bahan penelitian.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penelitian ini memiliki dua masalah yang terkait dengan kualitas *website*, yakni masalah internal dan eksternal. Masalah internal bersumber dari Diskominfo Kabupaten Kaur sendiri yakni kurang maksimalnya admin LAPOR! Dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat untuk diteruskan ke Perangkat Daerah yang bersangkutan, sebab dengan lambatnya pengaduan yang masuk menyebabkan pengaduan tersebut tidak bisa ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah yang bersangkutan, serta masalah internal lainnya, yaitu kemampuan pegawai dalam menggunakan *website* LAPOR! Belum maksimal hal ini juga menyebabkan pengaduan dari masyarakat lambat dalam penindaklanjutannya. Masalah eksternalnya terdapat pada pelaksanaan akun *website* LAPOR! Dimana pengaduan dari masyarakat masih sangat sedikit terhitung dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022 pengaduan yang masuk hanya 4 pengaduan saja mengingat Kabupaten Kaur masih banyak yang harus diperbaiki.

Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa Sebagian besar masyarakat belum mengetahui tentang *website* LAPOR! Ini Khususnya di Kabupaten Kaur, padahal pengaduan masyarakat sangat berguna untuk kemajuan daerah Kabupaten Kaur sehingga tujuan dari dibuatnya *website* LAPOR! Ini dapat tercapai sesuai target. Sehubungan dengan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kalitas *website* LAPOR! dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu. Untuk dapat memfokuskan alur penelitian ini maka peneliti menggunakan teori Dimensions for Website Service Quality dari Alvaro Rocha (2012), Dimensi dan indikator dalam teori ini antara lain:



**Gambar 1 : Alvaro Rocha (2012)**

- Kualitas Isi (*Content Quality*)  
Kualitas konten atau isi adalah suatu rancangan informasi secara terstruktur yang ditampilkan pada *website*. Untuk mengetahui kualitas informasi yang ditampilkan dalam *website* harus lebih dulu mengetahui proses pengaduan tersebut
- Kualitas pelayanan (*Service Quality*)  
merupakan semua bentuk kegiatan/aktivitas yang dilakukan oleh pengelola *website* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan LAPOR!. Dalam hal ini diartikan dimana pelayanan sebagai jasa pengaduan dengan menggunakan LAPOR! berbasis *website* yang diberikan oleh Kabupaten Kaur.
- Kualitas Teknis (*Technical Quality*)  
Kualitas teknis adalah menampilkan bagaimana kualitas konten (*content quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat di aplikasikan pada situs *website* secara sistematis.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian yang diteliti oleh Cindy Yulita Virginia tahun 2019 yang berjudul “Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Kota Mataram Pada Tahun 2017-2018” dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi aplikasi LAPOR! sebagaimana digunakan oleh masyarakat tepatnya di Mataram,

faktor-faktor ini nanti yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat Mataram kepada pemerintah daerah Mataram terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Selanjutnya penelitian dari Kasma tahun 2020 yang berjudul “Pelayanan Publik Berbasis LAPOR! (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di KANTOR Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa” dimana penelitian ini dapat mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur daerah kabupaten Gowa terhadap masyarakat sesuai dengan lima indikator dari teori Reitzhamhaml, parasuraman dan Berry serta mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang menggunakan LAPOR!.

Kemudian penelitian dari Selviana. M tahun 2020 yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng” menjelaskan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Bantaeng sudah menggunakan LAPOR! sebagai pelayanan publik guna memberikan masyarakat tempat atau wadah untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi yang sedang mereka hadapi, dimana pelayanan yang diberikan sejauh ini cukup baik dari sumber daya manusianya, birokrasi dan Pemerintah Daerahnya yang sudah baik dan memadai, sedangkan ada pelayanan LAPOR! belum maksimal dikarenakan masyarakatnya tidak banyak yang tahu dengan pelayanan LAPOR! ini.

Berdasarkan penjelasan diatas,ada 3 (tiga) penelitian terdahulu yang memiliki persamaan dalam hal objek yang akan diteliti yaitu layanan pengaduan LAPOR!, peneliti pertama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan LAPOR! dengan menggunakan teori *Teori The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology(UTAUT)* dari Venkatesh et al. Penelitian kedua membahas tentang pelayanan publik melalui aplikasi Lapor menggunakan teori dari Parasuraman kualitas pelayanan publik, dan penelitian terakhir membahas tentang implementasi pelayanan publik SP4N-LAPOR penelitian ini menggunakan teori dari Edward.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kualitas *website* LAPOR!, hal ini berbeda dengan seluruh penelitian terdahulu. Untuk mengetahui kualitas *website* LAPOR! Dalam pengaduan masyarakat dengan menggunakan teori *website service quality* dari Alvaro Rocha (2012) dengan deskriptif kualitatif.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* LAPOR! dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat di Kabupaten Kaur.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif agar dapat mendeskripsikan gambaran secara akurat, sistematis, dan faktual Sugiyono (2013:244)mengenai kualitas *website* LAPOR! Di Kabupaten Kaur. Penulismengumpulkan data melauai observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kaur, Kepala Bidang Pengelolaan Penyelenggaraan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kaur, Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kaur, Admin LAPOR!, dan Masyarakat ada 3 orang. Selain itu, dilakukan dengan memanfaatkan

dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto, dan wawancara yang berkaitan dengan penelitian ini, dengan menggunakan teori Kualitas Website (*Web Quality*) dari Alvaro Rocha (2012) menyatakan bahwa dalam mengukur kualitas Aplikasi LAPOR! Kabupaten Kaur menggunakan tiga dimensi yaitu kualitas isi (*Content Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kualitas Teknis (*Technical Quality*).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

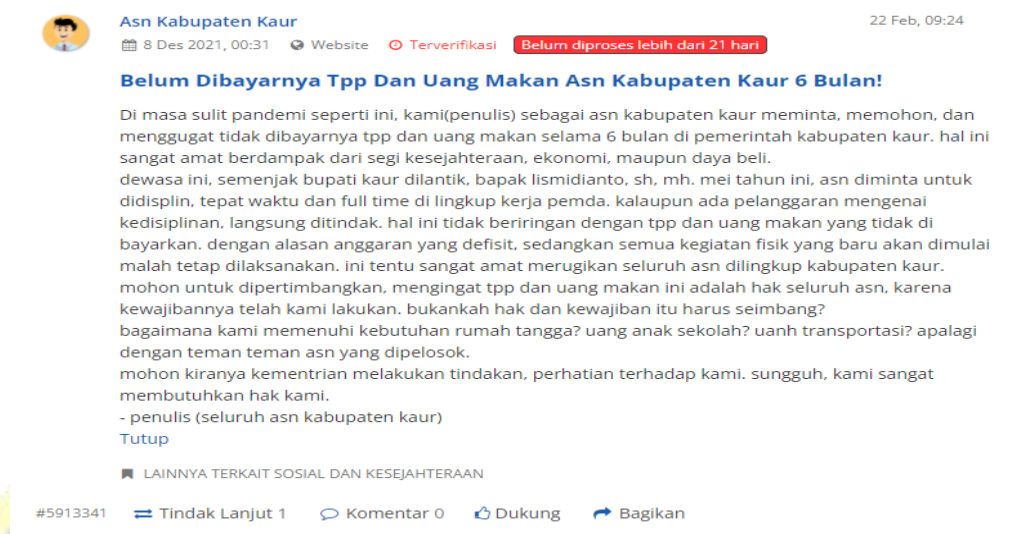
Penulis mengukur kualitas *website* LAPOR! Kabupaten Kaur dengan menggunakan teori kualitas *website* dari Alvaro Rocha (2012). Pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### 3.1. Kualitas Isi (*Content Quality*)

Kualitas konten atau isi adalah suatu rancangan informasi secara terstruktur yang ditampilkan pada *website*. Untuk mengetahui kualitas informasi yang ditampilkan dalam *website* harus lebih dulu mengetahui proses pengaduan tersebut untuk mendapatkannya, menyimpan, menyusun, mengolah data untuk menghasilkan informasi pengaduan yang berkualitas, yaitu akurat (*Accuracy*), relevansi (*Relevance*), kelengkapan (*Completeness*) dan mempunyai pembaruan (*Update*).

1. Akurasi (*Accuracy*), suatu pengaduan merupakan informasi yang memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Akurasi pengaduan sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber laporan. Pengaduan yang ada di *website* sudah akurat, dimana data dari sumber pengguna *website* LAPOR! Ini sudah terekam ke dalam sistem LAPOR! dan juga sebelum administrator meneruskan pengaduan tersebut ke perangkat daerah yang terkait, administrator memverifikasi dan memvalidasi terlebih dulu data dari pengguna LAPOR!, sehingga sudah dipastikan sumber nya akurat.

2. Relevansi (*Relevance*) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) relevansi adalah kesesuaian, kaitan, hubungan dengan tujuan. Dari arti diatas disimpulkan bahwa relevansi merupakan keterkaitan dan kesesuaian informasi dengan kebutuhan masyarakat, hal ini dimaksud agar pengaduan yang ada di *website* memiliki nilai dan berguna bagi yang mengakses *website* LAPOR!

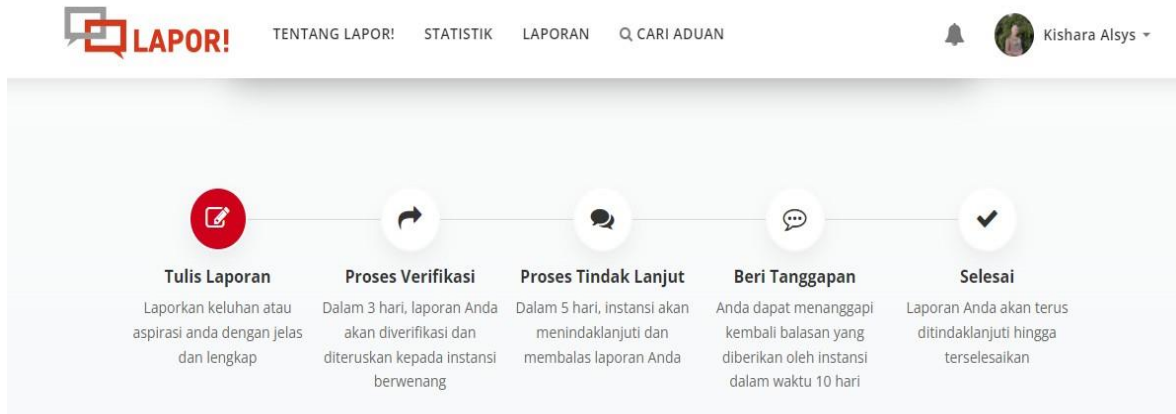


**Gambar 2.**  
Pengaduan masyarakat sesuai dengan kebutuhan publik  
*Sumber : website LAPOR! Kaur*



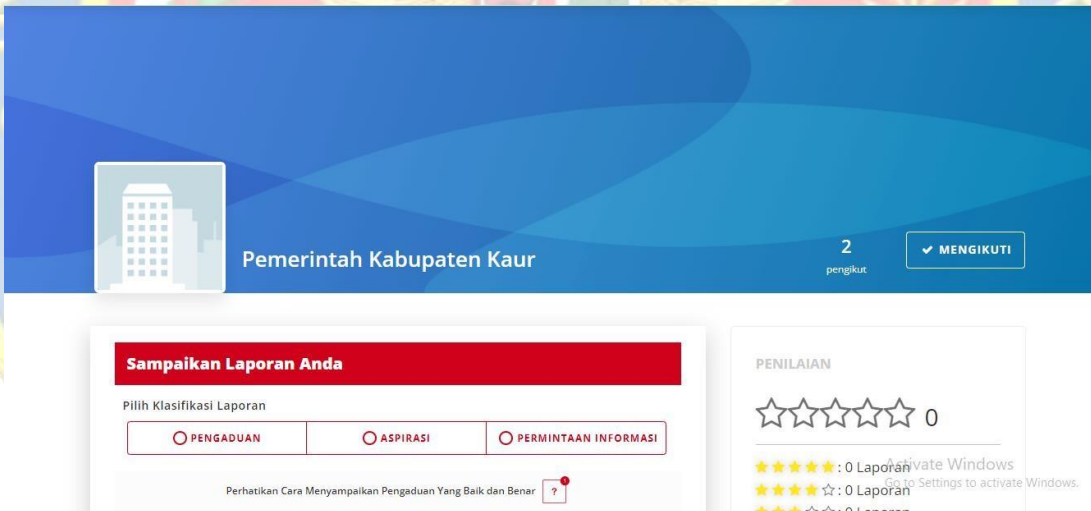
**Gambar 3.**  
Pengaduan masyarakat sesuai dengan kebutuhan publik  
*Sumber : website LAPOR! Kaur*

3. Kelengkapan (*Completeness*) Keseluruhan kelengkapan isi dari website LAPOR! Dapat dilihat dari tampilan *website* yang menyediakan tentang LAPOR! sampai dengan proses tindak lanjut dari pengaduan yang masuk, kelengkapan informasi bukan hanya menyangkut volume tetapi juga kesesuaian dengan apa yang diharapkan pengguna informasi. Kelengkapan *website* LAPOR! Sudah lengkap, dilihat dari unit perangkat daerah masing-masing memiliki akun LAPOR!, dilengkapi dengan panduan LAPOR!, serta tempat untuk memberikan penilaian terhadap *website* LAPOR!.



**Gambar 4.**  
 Proses Penindaklanjutan Pengaduan  
*Sumber : website LAPOR! Kaur*

4. Pembaruan (Update) dilihat dari *website* LAPOR! terdapat data statis dan data dinamis. Data statis merupakan data dimana informasi yang terkandung di dalamnya tidak banyak terjadi perubahan (update) dalam waktu singkat Contoh data-data statis seperti informasi profil daerah dan profil pemerintahan Kabupaten Kaur. Sedangkan data dinamis merupakan data dimana pengaduan yang masuk diperbarui setiap waktu untuk diteruskan ke Organisasi Perangkat Daerah yang terkait. Pembaharuan belum baik karena data statis dan data dinamis belum ada yang diperbarui



**Gambar 5.**  
 profil *website* LAPOR! Yang belum diperbarui  
*Sumber : website LAPOR! Kaur*

### 3.1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas suatu *website* dilihat juga dengan kualitas layanannya bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten KAUR dalam pengaduan yang diberikan oleh masyarakat melalui *website* LAPOR! Kabupaten Kaur untuk menghasilkan kualitas



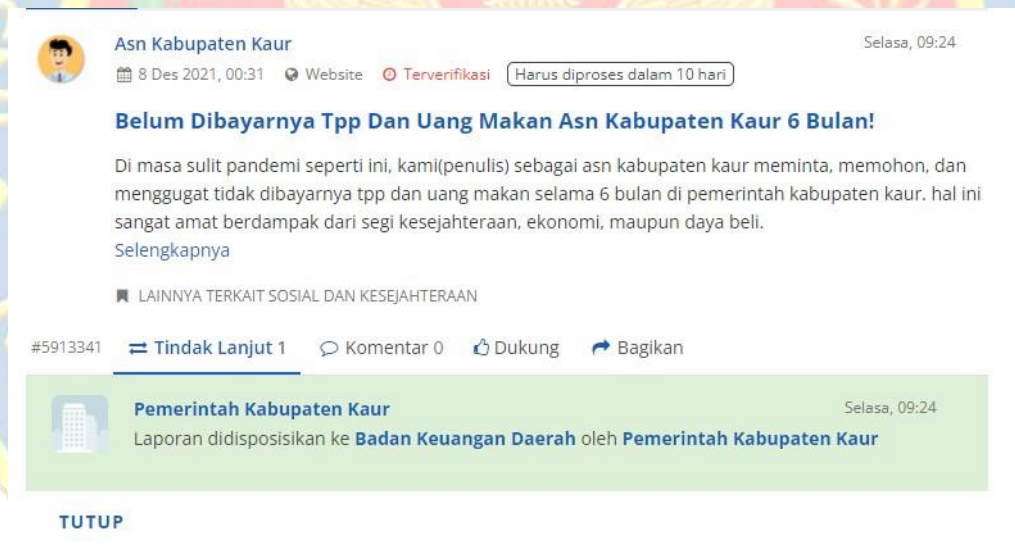
website yang bagus dengan pelayanan yang berkualitas yaitu Keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*).

### 1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah suatu pelayanan yang andal dari bagaimana pegawai dapat mengerti tentang prosedur kerja serta memiliki pengetahuan dalam mekanisme kerja, dalam melayani masyarakat. Keandalan dalam mendukung *website* LAPOR! ini masing kurang baik, dikarenakan pemahaman pegawai dalam bidang teknologi yang belum terlalu memahami apalagi Sebagian besar pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kaur memiliki latarbelakang Pendidikan yang bukan teknologi. Selain itu, Sebagian besar usia pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kaur sudah tidak muda lagi, sehingga untuk melakukan pengelolaan *website* LAPOR! belum maksimal.

### 2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu sikap tanggap pegawai didalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan yang diberikan ini merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. daya tanggap dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk masih lambat, yang mana pengaduan masuk pada tahun 2021 tetapi baru ditindaklanjuti pada Februari 2022.



**Gambar 6.**

Pengaduan masuk tanggal 8 Desember 2021,diteruskan pada Tanggal 15 Februari 2022

*Sumber : website LAPOR! Kaur*



**Gambar 7.**

Pengaduan masuk tanggal 15 Juni 2021, diteruskan pada Tanggal 15 Februari 2022

Sumber : *website* LAPOR! Kaur

### **3.2. Kualitas Teknis (*Technical Quality*)**

Kualitas teknis adalah menampilkan bagaimana kualitas konten (*content quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat di aplikasikan pada situs website secara sistematis. Kualitas teknis dapat dievaluasi seperti bagaimana adaptasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunaannya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) website dapat memudahkan dan ditelusuri oleh pengguna.

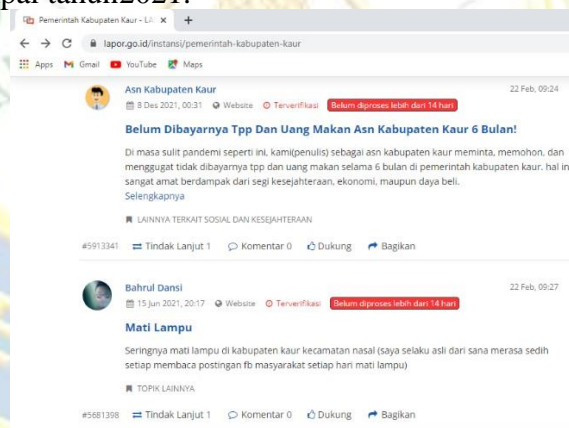
#### **1. Kegunaan (*usability*)**

Kegunaan atau *usability* merupakan kemudahan bagi user atau masyarakat dalam menggunakan *website* LAPOR! Kabupaten Kaur secara efektif, efisien dan dapat memuaskan pengguna dengan tujuan untuk mendapatkan tindak lanjut dari pemerintah atas pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Kegunaan dalam *website* LAPOR! Terbilang mudah untuk digunakan atau dioperasikan sehingga tidak perlu memakan waktu lama untuk memahami menu-menu yang ditampilkan, terdapat menu-menu yang jelas dalam membuat pengaduan, aspirasi ataupun memberi informasi, serta dilengkapi dengan upload lampiran dimana jika diperlukan bisa melampirkan berupa foto sesuai dengan pengaduan.

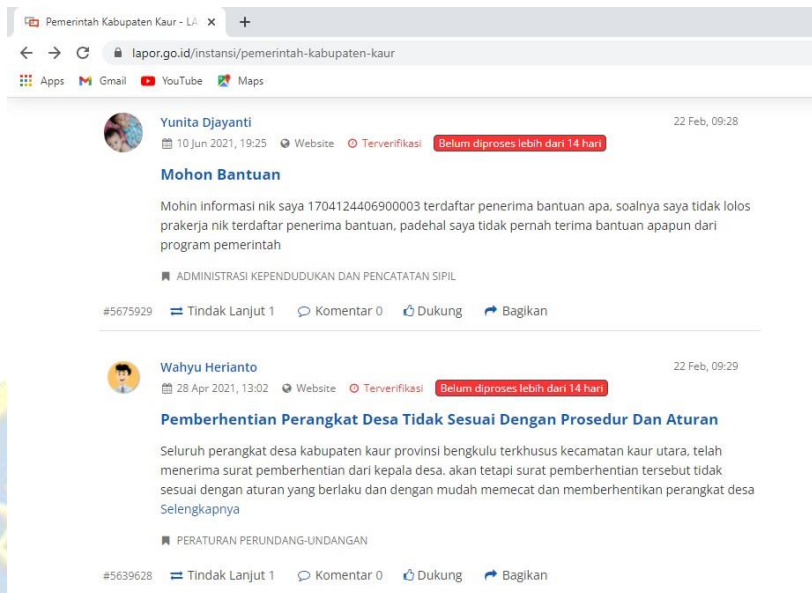
**Gambar 8.**  
Menu website LAPOR!  
*Sumber : website LAPOR! Kaur*

## 2. Aksesibilitas (*accessibility*)

Jumlah traffic pengaduan pada *webiste* LAPOR! Kabupaten Kaur menjadi bagian penting dalam menilai seberapa baik *webiste* LAPOR! terhadap tingkat kepuasan masyarakat, hal tersebut menjadi peran penting dalam seberapa baik *website* LAPOR! Kabupaten Kaur dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini, karena jika jumlah pengaduan sedikit pada *webiste* menunjukkan bahwa *webiste* tersebut tidak banyak diakses oleh masyarakat. Pada *webiste* LAPOR! Kabupaten Kaur secara keseluruhan ada 4 pengaduan dari tahun 2017 sampai tahun 2021.



**Gambar 9.**  
Pengaduan Yang Masuk Pada Bulan Juni Dan Desember 2021  
*Sumber : website LAPOR! Kaur*



**Gambar 10.**  
 Pengaduan Yang Masuk Pada Bulan April Dan Juni 2021  
*Sumber : website LAPOR! Kaur*

### 3.1. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan website LAPOR! Kabupaten Kaur ini memberikan dampak positif selain bagi Perangkat Daerah juga bagi masyarakat Kaur sendiri. Dikarenakan program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk bisa memberikan aspirasi serta pengaduan melalui aplikasi ini. Selain itu, manfaat dari adanya LAPOR! Kaur ini adalah sebagai inovasi baru untuk mempermudah roda pemerintahan yang dapat dipercaya dalam mencapai tujuan Bersama.

Selain itu, *website* LAPOR! ini berbeda dari penelitian dari Kasma (2020) dimana penelitian ini lebih difokuskan ke Pelayanan Publik berbasis LAPOR! di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa.. Kualitas *website* LAPOR! Kaur ini tergolong baru sehingga masih banyak harus diperbaharui serta ditingkatkan untuk memperkuat sistem di dalamnya seperti temuan dari Cindy Yulita Virginia (2019), Selviana M (2021).

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis telah dibahas sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* LAPOR! Kabupaten Kaur dalam layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Kaur belum berjalan dengan baik dalam penerapan dan pelaksanaan *website* LAPOR! Kabupaten Kaur di setiap indikator dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu belum maksimal, masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam penerapannya yang menyebabkan kurang maksimalnya penerapan *website* LAPOR! Kabupaten Kaur kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, ketanggapan belum maksimal dalam menanggapi pengaduan yang masuk di *website* LAPOR!, serta kurangnya admin LAPOR! Kabupaten Kaur.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa

berkaitan dengan *website* LAPOR! Dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat di Kabupaten Kaur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi, dan Informasi Kabupaten Kaur yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R &. D.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 118 Tahun 2004

Rocha A. (2012) *Framework For A Global Quality Evaluation Ion Of A Website*

