

**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
APLIKASI SP4N LAPOR DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR PROVINSI
SULAWESI BARAT**

Muhammad Andal Brilyan
29.1949

*Asdaf Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : muhammadandal456@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): (Contains the background behind the research). The author focuses on the problems experienced by the community related to the effectiveness of the use of information technology in the Sp4n Lapor application to improve the quality of public services at the statistical and coding information communication service. **Purpose:** The purpose of this study is to know and understand and describe the quality of public services through the SP4N LAPOR application at the Office of Communication, Information, Statistics, and Encoding, Polewali Regency, West Sulawesi Province. **Method :** The method used in this research is qualitative research with descriptive writing and inductive approach. The author collects data using observation, interview, and documentation techniques. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the Effectiveness of Utilizing the SP4N-LAPOR! In Improving the Quality of Public Services to the government the Office of Communication, Information, Statistics, and Encoding, Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province has not been effective. The inhibiting factor has a big influence on the Effectiveness of the SP4N-LAPOR! Application. **Conclusion:** The standard of service provided is in accordance with the procedure for the management flow of the SP4N-LAPOR Application, but the quality is still lacking. The quality of service provided by the Office of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption of Polewali Mandar Regency serves politely and friendly, but is constrained by the admin as well as the related OPD who are not disciplined in receiving every complaint, the service can be said to be ineffective due to the many obstacles from internal and external such as the apparatus and the community itself.

Keywords: Public Service, SP4N-LAPOR!, e-Government.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami masyarakat terkait Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi aplikasi SP4n LAPOR meningkatkan kualitas pelayanan publik pada dinas komunikasi informatika statistik dan persandian. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui dan memahami serta menggambarkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Provinsi Sulawesi Barat. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan penulisan deskriptif dan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada pemerintah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat belum efektif. Faktor penghambat memberikan pengaruh besar bagi Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR!. **Kesimpulan:** Standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan dengan prosedur alur pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR, tapi masih kurang kualitas yang diberikan, Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar melayani dengan sopan dan ramah, namun terkendala dari admin maupun OPD terkait yang tidak disiplin dalam menerima setiap pengaduan, Pelayanan bisa dibilang tidak efektif dari banyaknya hambatan dari internal dan eksternal seperti aparatur maupun masyarakat itu sendiri.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR!, e-Government.*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memudahkan organisasi atau masyarakat melakukan aktivitas dan mengakses informasi dimanapun, hal ini memberikan kemudahan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mendapatkan kepuasan, banyak aspek yang sangat didukung dari perkembangan teknologi misalnya dari aspek pendidikan banyak sekali kemajuan yang mana pelajar dapat mengakses berbagai informasi literasi dan tempat bimbel seperti ruang guru dan sebagainya guna meningkatkan dan mempermudah proses belajar mengajar. Dalam bidang pemerintahan, teknologi informasi merupakan bagian penting dalam sebuah organisasi baik daerah maupun pusat yang sangat mempengaruhi manajemen dan pengelolaan. Pemerintahan merupakan hal utama dalam sebuah negara yang mengatur dan melayani masyarakatnya agar terciptanya ke-5 sila pada Pancasila berdasarkan UUD 1945. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut adanya teknologi informasi dapat mempermudah Lembaga atau aparat pemerintah mengatur dan melayani masyarakatnya dimanapun tanpa harus ke daerah tersebut. Pemerintah telah melaksanakan sebuah program yaitu good governance yang pada pelaksanaannya beriringan dengan teknologi agar lebih efektif dalam perwujudannya. Good governance itu sendiri merupakan pembentukan pemerintahan agar menuju kearah yang lebih baik Tata pemerintahan yang baik adalah pelaksanaan manajemen pembangunan yang andal dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip demokrasi dan pasar efektif, menghindari alokasi dana investasi yang tidak tepat, mencegah korupsi politik dan administrasi, menerapkan disiplin anggaran dan menciptakan kerangka hukum dan kebijakan pembangunan. Pertumbuhan aktivitas bisnis Good governance pada dasarnya adalah sebuah konsep yang mengarah pada proses pengambilan keputusan dan implementasinya yang dapat dijelaskan secara bersama-sama. Sebagai kesepakatan yang dicapai oleh pemerintah, warga negara dan

sektor swasta tentang pengelolaan pemerintahan suatu negara. Pelaksanaan *good governance* di Indonesia belum bisa dibilang berhasil karena pada awal dicetuskannya *good governance* era reformasi saat itu terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut pemerintah yang lebih baik, namun nyatanya banyak sekali terjadi kebocoran seperti anggaran, akuntansi, administrator dan lainnya. Agar terciptanya pemerintahan yang lebih baik pemerintah harus bekerja sama dengan masyarakat sehingga dapat mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan, dengan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dengan berbagai bentuk-bentuk pelayanannya supaya tercipta suasana yang kondusif dengan masyarakat. Dengan adanya *good governance* masyarakat dapat melihat apa yang dilakukan pemerintahan tersebut karena salah satu prinsipnya yaitu transparansi-saling terbuka dengan masyarakat sehingga tidak terjadi salah paham atau kecurigaan yang tidak diinginkan. Masyarakat di era sekarang ini dapat dengan mudah mengakses informasi-informasi yang diinginkan baik informasi tentang pemerintahan atau yang lainnya, sudah banyak situs atau aplikasi yang memungkinkan kita mendapatkan berbagai hal dengan cepat, dengan tetap memperhatikan berita atau informasinya jangan sampai informasi yang diterima hoax atau palsu. Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah sudah sangat banyak melalui berbagai media teknologi digital dan platform lainnya, ini merupakan faktor yang sangat mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih baik karena dengan adanya media digital pemerintah dengan mudah menerapkan transparansi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar yang telah dibantu oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat maupun pemerintah pusat untuk memberikan pelayanan secara merata kepada masyarakat agar terciptanya hubungan baik masyarakat dan pemerintah, usaha dalam meningkatkan kualitas dengan beberapa program yang telah dicetuskan dengan perkembangan teknologi saat ini yang makin canggih mempermudah dalam berbagai aktivitas yang dilakukan, banyak bentuk pelayanan publik baik secara manual maupun tidak seperti pelayanan umum seperti administrasi pembuatan e-KTP, SIM, akta kelahiran dan lain-lain sudah bisa dilakukan secara online dan itu sangat membantu bagi orang-orang yang sudah tua, tidak lagi harus berjalan atau kekantornya terlebih dahulu ini sangat mendapat respon positif dari masyarakat namun dalam pengurusannya tidak semua berbasis online masih ada juga yang langsung jadi harus tetap kantor tapi sudah dipermudah oleh berbasis online tadi, tidak semua pelayanan berbasis online sejauh ini hanya beberapa yang ada di Polewali Mandar.

Selain pelayanan berbasis online ada juga pelayanan berbentuk aplikasi yang bisa digunakan melalui smartphone dan bisa diakses melalui website, sms, *twitter* atau unit pengaduan, sehingga penggunaannya lebih mudah dan simpel, aplikasi ini telah terhubung dengan 34 Kementrian, 96 Lembaga dan 493 daerah di Indonesia ini digunakan sebagai sarana pelaporan atau pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi pelayanan publik bagi masyarakat yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pemerintah dalam penyelenggaraan organisasi di Indonesia belum terintegrasi dan terkelola secara efektif agar tercapai visi e-governance, maka terbentuklah aplikasi ini. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat (LAPOR) ini menerima segala pengaduan yang merupakan bentuk pelayanan publik baik berupa keluhan seperti pelayanan administrasi dalam mengurus surat perizinan, misal dalam pengurusannya pelayanan yang diberikan lama sehingga antrian numpuk itu bisa diadakan sebagai pelayanan yang kurang baik melalui aplikasi tersebut.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian pertama, yaitu penelitian Nikita, Yolanda (2020:175-176) yang berjudul Efektifitas Program Layanan Aspirasi Dan pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Pemerintah Kota Solok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sumber pada studi yang telah dicoba dapat disimpulkan jika, pemerintah solok telah sukses melaksanakan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Dibuktikan dengan dengan keberhasilan Pemerintah Kota Solok mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2018 dan 2019. Pemerintah Kota Solok dinilai kilat dan responsif dalam merespon pengaduan masyarakat, sehinggamenjadikan Kota Solok sebagai daerah percontohan buat daerah yang lain yang ada di Sumatera Barat. Penelitian kedua, yaitu Alhafiz Agung Senior (2021:16) Yang berjudul EfektivitasDinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing- masing dimensi signifikan membentuk variabel efektifitas layanan yang diterapkan Dinas Komunikasi dan Informatika dinilai kurang dimana terdapat pengaduan masyarakat yang tidak terselesaikan dalam kurun 2 tahun lamanya, dikarenakan ada perubahan dalam pengoperasian dan ada beberapa capaian tujuan yang belum tercapai.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pada penelitian yang dilakukan Nikita, Yolanda(2020) Lokus Penelitian Berbeda Variabel tentang Efektifitas program menggunakan teori yang berbeda. Penelitian kedua Alhafiz AgungSenior(2021) Lokus penelitian berbeda Variabel mengukur efektifitas dengan kualiatas layanan berbeda teorinya.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Mengetahui dan memahami faktor penghambat dan upaya dan tindakan serta menggambarkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Provinsi Sulawesi Barat.

II. METODE

Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana efektivitas kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Provinsi Sulawesi Barat. Dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan Public (Zeithaml, at. al.1990) yaitu bukti langsung, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap, jaminan, dan empati. metode kualitatif dengan penulisan deskriptif dan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data menggunakan Teknik obeservasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan mereduksi data (*data reduction*), menyajikan data (*data display*) dan kemudian ditarik kesimpulan (*conclusion*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana efektivitas kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Provinsi Sulawesi Barat. Dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan Public (Zeithaml, at. al.1990) yaitu bukti langsung, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

3.1 Tangible (Bukti Langsung)

Secara umum Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang dirancang oleh pemerintah pusat kemudian diserahkan oleh pemerintah daerah yang ditinjau langsung oleh Kantor Staf Presiden (KSP) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Hal ini sejalan dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang ROAD MAP Pengembangan Sistem Pengelolaan.

1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dibentuk untuk layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan website, SMS, Twitter, serta aplikasi mobile (Android dan iOS) dengan adanya tempat pengaduan dan aspirasi ini adalah untuk :

- a. Meningkatkan peran serta dan semangat masyarakat dalam memberikan pengaduan dan aspirasi;
- b. menjamin setiap aspirasi dan pengaduan dapat ditanggapi dengan baik;
- c. Menjaga dan memelihara hubungan antara masyarakat dan pemerintah;
- d. Memberikan pelayanan maksimal disetiap laporan yang diterima;
- e. Memberikan kenyamanan disetiap fitur atau tempat dalam aplikasi tersebut.

2. Kemudahan dalam proses pelayanan

Aplikasi SP4N – LAPOR! merupakan sebuah platform yang dibuat pemerintah pusat kemudian diberikan kepada pemerintah daerah sebagai bentuk adaptasi pemanfaatan teknologi agar mempermudah pemerintah dalam mengelola laporan yang sudah terintegrasi dalam aplikasi ini karena sebelum adanya aplikasi ini belum berjalan efektif dan terintegrasi dan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik baru serta masyarakat yang dapat dengan mudah mengakses melalui android atau ios atau website. kemudahan yang diberikan dalam setiap pelayanan baik berupa aspirasi atau pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur Aplikasi SP4N-LAPOR! demi meningkatkan pelayanan publik yang ada di wilayah Indonesia terutama di Kabupaten Polewali Mandar.

3. Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan

Pendayagunaan aparatur melalui SP4N-LAPOR! belum terlalu maksimal dalam mengelola setiap laporan yang diterima, karena mungkin banyak yang menunda-nunda untuk diberi respon serta OPD yang kurang merespon setiap laporan yang sudah di terima, Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar Belum dirasa maksimal baik dari aparatur yang ada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian maupun di OPD terkait.

3.2 Realibility (Kehandalan)

Dimensi Realibility (kehandalan) merupakan salah satu yang termasuk dalam teori Kualitas Layanan Publik untuk mengukur sebuah layanan publik apakah berjalan efektif atau tidak. Dalam pelaksanaan Aplikasi SP4N-LAPOR! seberapa efektifnya dapat dilihat dari kehandalan aparat yang berwenang mengelola Aplikasi SP4N-LAPOR! ini dapat dilihat dari indikator kehandalan, sebagai berikut :

1. Kecermatan Aparatur Dalam Melayani Pelanggan

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) memiliki fungsi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik setiap aparatur harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik disetiap proses pengaduan atau aspirasi yang dilaporkan oleh masyarakat, setiap laporan yang diterima harus dicermati dengan baik jangan sampai ada yang terlewat seperti laporan baru telah terselesaikan namun laporan yang lama masih juga belum diberi tanggapan, jadi aparatur harus cermat dalam setiap laporan yang diberikan. kecermatan aparatur dalam melayani pelanggan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar sudah terlaksana dengan baik sehingga masyarakat dapat puas terhadap pelayanan yang diberikan namun harus terus ditingkatkan sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik setiap harinya.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Setiap Lembaga atau pemerintah daerah pasti memiliki standar pelayanan yang diterapkan di masing-masing instansi pemerintahan, hal ini sama di Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N)- Layanan Pengaduan dan Online Rakyat (LAPOR!) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar, memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dasar hukum UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang melandasi standar pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Adapun standar pelayanan yang diterapkan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar untuk Aplikasi SP4N-LAPOR!

Gambar 1 Alur kerja Aplikasi LAPOR



Sumber : Data Sekunder Dinas Komunikasi, Informatika , Statistik,dan Persandian 2019

Dari standar pelayanan yang telah di ditetapkan melalui dasar hukum Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik standar pelayanan ini berlaku Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar yang menjadi acuan bagi para aparatur yang akan melakukan pengelolaan serta pelayanan pada Aplikasi SP4N- LAPOR!.

3. Kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Setiap aparatur yang telah ditetapkan untuk bekerja disebuah instansi pemerintahan harus memiliki kompetensi yang menguasai atau ahli dalam suatu bidang seperti, bidang teknologi informasi aparatur harus mahir dalam mengelola sistem informasi melalui alat bantu berupa komputer sebagai alat yang berperan penting dalam pengolahan teknologi informasi sarana dan prasarana seperti internet, website, dan aplikasi juga harus dikuasai karena masyarakat lebih dominan menggunakan hal-hal seperti ini. kemampuan aparatur di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar sudah teruji kemampuannya dalam memakai alat bantu seperti komputer dan lain sebagainya.

3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Konsep Responsiveness (Daya Tanggap) untuk mengukur bagaimana respon, baik pengelola Aplikasi SP4N-LAPOR! maupun OPD penanggung jawab untuk setiap laporan berupa pengaduan atau aspirasi masyarakat yang diterima, ini untuk mengukur seberapa kualitas yang dimiliki oleh setiap aparatur dalam melakukan pelayanan yang berwenang melauai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar, untuk pencapaian hasil yang maksimal dibutuhkan pengukuran yang lebih. Dalam hal ini Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap). Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar telah merespon dan memberikan pelayanandengan baik setiap laporan yang diterima oleh pengguna aplikasi.

3.4 Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) untuk mengukur kualitas pelayanan publik diperlukan jaminan agar mendapatkan hasil yang tepat, jaminan dalam Aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar dapat berupa pelayanan yang seperti kepastian laporan yang dilaporkan oleh pengguna kemudian direspon secara cepat oleh petugas yang berwenang. Aplikasi SP4N-LAPOR! memberikan banyak kemudahan dalam proses pelayanan disetiap laporan yang diterima, namun kepastian seperti ketepatan waktu masih terbilang kurang karena admin aplikasi LAPOR! tidak rutin untuk mengecek setiap harinya laporan yang masuk. jaminan ketepatan waktu oleh petugas LAPOR! masih kurang karena admin malas untuk mengecek laporan di website yang tersedia, namun akan terus ditingkatkan kualitas layanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar. Aplikasi SP4N-LAPOR! dari proses pembuatan laporan sampai diterimanya laporan kemudian ditindaklanjuti oleh OPD terkait hal ini sama sekali tidak dipungut karena aplikasi ini memang untuk lebih mudah mengelola segala laporan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. jaminan biaya dalam proses pelayanan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar sama sekali tidak dipungut biaya. Untuk jaminan legalitas dalam pelayanan ini sudah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional jadi keabsahannya tidak perlu diragukan lagi.

3.5 Emphaty (Empati)

Empati disini dalam proses pelayanan Aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar yaitu dapat merasakan keadaan yang dialami oleh pelapor jika petugas ada di posisi dia hal ini yang menumbuhkan rasa tanggung jawab pada diri setiap petugas yang berwenang mengelola aplikasi LAPOR!. Dalam melayani setiap laporan yang masuk pada aplikasi SP4N- LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar sudah seharusnya mendahulukan kepentingan rakyat karena aplikasi ini dibuat untuk mendengar berbagai keluhan yang ada di Masyarakat. Pastinya disetiap instansi pemerintahan yang berhubungan dengan pelayanan publik sudah sepatutnya memberikan pelayanan dengan Ramah, Sopan dan Menghargai karena tugas pokoknya berada pada kepuasan masyarakat sama halnya pelayanan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar dituntut untuk melakukan pelayanan dengan cara humanis seperti itu. pelayanan yang diterapkan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar melalui Aplikasi LAPOR! sudah berjalan dengan baik. Dalam melayani setiap laporan yang masuk pada aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar sudah seharusnya tidak membedakan misal yang memiliki pangkat lebih tinggi didahulukan hal ini sangat tidak adil bagi masyarakat yang biasa saja oleh karena itu kepentingan rakyat yang utama disini disamaratakan.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian Nikita, Yolanda(2020) dengan penelitian ini yaitu sama sama Menggunakan variable Efektifitas Program dan dengan metode Kualitatif. Temuan penelitian AlhafizAgungSenior(2021) yaitu Menggunakanvariaael efektifitas dengan metode penelitian kualitatif serta Sama dengan di atas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu kurang efektif. Dimana terdapat pengaduan masyarakat yang tidak terselesaikan selama kurun waktu 2 (tahun) lamanya, dikarenakan adanya perubahan dalam pengoperasian LAPOR tersebut, selain itu berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi DinasKomunikasi dan Informatika masih belum memenuhi indikator tersebut, dimana belum maksimal dalam tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu tidak tegas dalam menyikapi masalah yang terjadi dan masih minimnya jumlah pegawai untuk mengelola juga tidak ada tim khusus yang mengoperasikan LAPOR tersebut, selain itu kemampuan Admin Instansi yang kurang mahir dalam mengelola LAPOR setelah adanya perubahan tersebut yang menyebabkan pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak bisa ditindak lanjuti lagi.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat belum efektif. Hal ini tampak dari dimensi Standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan dengan prosedur alur pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR, tapi masih kurang kualitas yang diberikan, Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar melayani dengan sopan dan ramah, namun terkendala dari admin maupun OPD terkait yang tidak disiplin dalam menerima setiap pengaduan. Pelayanan bisa dibilang tidak efektif dari banyaknya hambatan dari internal dan eksternal seperti aparatur maupun masyarakat itu sendiri.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis memfokuskan hasil penelitian Kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat kepada masyarakat di Kabupaten Polewali Mandar diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pemerintah dan masyarakat daerah kedepannya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Dinas Kominfo dan serta seluruh pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Polewali Mandar yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan

Nikita, Yolanda (2020:175-176) *Efektifitas Program Layanan Aspirasi Dan pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Pemerintah Kota Solok*

Alhafiz Agung Seniar (2021:16) *Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu*

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengeloalan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang melandasi standar pelayanan publik melalui apliakasi SP4N-LAPOR