

**PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL DALAM  
OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN ONLINE LAPOR!-SP4N  
DI KABUPATEN BANTUL**

Alfian Jayyidan  
NPP.29.0869

Asdaf Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: 29.0869@praja.ipdn.ac.id

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** In an effort to create good and professional governance in the global era, a platform that is useful as a forum for two-way communication between the government and society is needed. LAPOR!-SP4N aims to accommodate complaints, criticisms and suggestions from the public regarding the performance of the Government. **Objectives:** This study aims to determine the role of the Bantul Regency Communication and Information Office in Optimizing the LAPOR!-SP4N Online Complaint Service in Bantul Regency and to find out the obstacles faced by the Bantul Regency Communication and Information Office in optimizing the LAPOR!-SP4N online complaint service and also the efforts in overcoming the problems that occur. **Methods:** This study used a descriptive qualitative research method. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Results/Findings:** The results of the study show that there are inhibiting factors in its implementation, namely the lack of commitment from several OPDs and lack of socialization. With supporting factors, namely a simple application, guaranteed application security and an adequate internet network. As well as the efforts made in the form of making a monitoring system via whatsapp, and affixing the LAPOR-SP4N sticker. efforts to maximize the online complaint service LAPOR!-SP4N. **Conclusion:** The role of the Bantul Regency Communication and Information Office in optimizing the online complaint service LAPOR!-SP4N in Bantul Regency has been running well, although efforts are still needed to increase efforts to maximize the online complaint service LAPOR!-SP4N.

**Keywords:** Role, Optimization, LAPOR!-SP4N.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan profesional di era global dibutuhkan *platform* yang berguna sebagai wadah komunikasi dua arah antara Pemerintah dan masyarakat. LAPOR!-SP4N bertujuan untuk menampung keluhan, kritik dan saran dari masyarakat terkait kinerja Pemerintah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam optimalisasi layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N dan juga upaya dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya yakni kurangnya komitmen dari beberapa OPD dan sosialisasi yang masih kurang. Dengan faktor pendukung yakni aplikasi yang sederhana, keamanan aplikasi yang terjamin dan jaringan internet yang memadai. Serta upaya yang dilakukan berupa membuat sistem pengawasan melalui *whatsapp*, dan penempelan ulang stiker LAPOR-SP4N. **Kesimpulan:** Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam optimalisasi layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik walaupun masih diperlukan peningkatan upaya-upaya untuk memaksimalkan layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N.

**Kata Kunci : Peran, Optimalisasi, LAPOR!-SP4N.**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) mau tidak mau pemerintah dan masyarakat harus bersinergi, salah satu cara yang tepat untuk itu adalah melakukan komunikasi dua arah, komunikasi harus datang dari kedua belah pihak, tidak cukup hanya dari pemerintah namun masyarakat juga harus berkomunikasi, baik dengan cara pengaduan atas layanan ataupun memberikan aspirasi karena hal itu bisa menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas dan juga mutu dalam melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan atas Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengenai Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan merupakan penyampaian atas keluhan dari pengadu kepada pengelola aduan pelayanan publik atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh negara.

Upaya pemerintah dalam membangun pemerintahan yang baik (*Good Governance*) salah satunya adalah menindak lanjuti Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang isinya Penyedia layanan publik wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten untuk menangani pengaduan.

Permasalahan yang timbul adalah pengelolaan atas pengaduan pelayanan publik di seluruh organisasi-organisasi Indonesia yang belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Setiap organisasi penyelenggara menangani pengaduan secara parsial dan kurang terkoordinasi. Hal ini menyebabkan terjadinya duplikasi pekerjaan dalam penanganan pengaduan atau bahkan dapat terjadi organisasi yang bersangkutan tidak memproses pengaduan. Maka dari itu diperlukan integrasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Dengan tujuan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Sebagaimana dijelaskan di laman <https://www.lapor.go.id> yang diakses pada 29 Agustus 2021.

Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! Ini adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat tentang pelayanan melalui kanal yang tersedia yaitu melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, Twitter @lapor1708, dan juga melalui aplikasi mobile yang tersedia di Android dan IOS. Program ini merupakan jalur satu pintu untuk pengaduan yang terhubung ke seluruh instansi pemerintah, sehingga memudahkan masyarakat dan masyarakat umum agar tidak mengalami kesulitan dan kebingungan ketika hendak menyampaikan pengaduan, masukan, atau permintaan. LAPOR!-SP4N sendiri sudah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia termasuk di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagaimana dijelaskan pada laman <https://www.lapor.go.id> yang diakses pada 29 Agustus 2021.

Sosialisasi kepada masyarakat terhadap situs atau aplikasi ini sangatlah dibutuhkan, baik dengan cara tatap muka seperti workshop maupun dengan daring atau online. Karena tidak semua masyarakat melek terhadap teknologi, terutama golongan menengah kebawah dan golongan lansia yang mana biasanya golongan tersebut memiliki banyak keluhan untuk dilaporkan. Sangat disayangkan apabila situs yang merupakan sarana dalam aspirasi dan laporan masyarakat yang dikhususkan dalam pelayanan publik yang bisa digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, terhalang karena kurang pemahannya masyarakat terhadap cara penggunaannya ataupun lebih parahnya lagi tidak mengetahui keberadaan LAPOR!-SP4N ini.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah menerapkan LAPOR!-SP4N. Penerapan LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul ini merupakan tindak lanjut yang dilakukan berdasarkan atas Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 mengenai Pengintegrasian dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N. Dalam surat edaran tersebut menegaskan bahwa bagi Gubernur dan Bupati/Walikota yang daerahnya belum terintegrasi dalam aplikasi LAPOR!-SP4N agar segera menggunakannya, dan bagi daerah yang sudah menggunakan aplikasi sendiri dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat menggunakan aplikasi tersebut dan agar diintegrasikan dengan LAPOR!-SP4N.

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

Pelaksanaan layanan pengaduan LAPOR! di Kabupaten Bantul sendiri sudah berjalan namun belum optimal. Sesuai yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kominfo dalam sambutannya pada kegiatan Evaluasi dan Monitoring Pengelola dan Aduan Masyarakat dalam Portal Lapor Bantul dan Lapor SP4N, beliau mengaskan supaya semua admin agar dapat merespon lebih cepat aduan-aduan yang

masuk, baik yang masuk melalui Lapor Bantul, LAPOR!-SP4N, ataupun media sosial, baik milik Pemkab Bantul, OPD, maupun kapanewon. Beliau juga berpesan agar supaya admin juga merespon laporan-laporan yang masuk dengan kepala dingin supaya masalah dapat teratasi dengan baik. Selain itu masih ada masyarakat yang belum paham dan hanya iseng dalam menggunakan LAPOR! hanya sekedar untuk menyapa. Hal ini menjadi gambaran bahwa pelaksanaan layanan pengaduan LAPOR! di Kabupaten Bantul masih belum optimal dan masih bisa dioptimalkan lagi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

### **1.3 . Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah ditulis sebagai karya ilmiah guna bahan perbandingan sekaligus pedoman penulis. Penelitian sebelumnya menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Pertama, penelitian Yolanda (2020) yang berjudul Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok. Menemukan bahwa program LAPOR! sudah terlaksana dengan baik, dibuktikan dengan adanya Penghargaan yang diterima dan respon pengelola yang cepat dalam menindaklanjuti aduan yang masuk. Tetapi masih diperlukan sosialisasi agar masyarakat mengetahui keberadaan dan mengerti penggunaan program LAPOR!. Kedua, penelitian oleh Nindyta (2020) yang berjudul Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. Dengan hasil sesuai aspek-aspek penerapan E-Government yang dikemukakan oleh Budi Rianto dan Tri Lestari (Wahida, 2016), aspek yang masih terkendala yaitu software dan Hardware, data dan informasi, serta komunikasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasinya adalah dengan mengusulkan penambahan anggaran untuk sosialisai dan pra sarana agar lebih memadahi. Ketiga, penelitian oleh Selviana (2020) yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Dengan hasil menunjukkan bahwa implementasi SP4N LAPOR! sudah memenuhi 4 indikator yang menjadi tolak ukur penulis yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang masih menjadi kendala yaitu koordinasi, kontak person, dan anggaran. Keempat, penelitian Mursalim (2018) yang berjudul Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. Yang menemukan bahwa adanya LAPOR! ini menjadi tempat pengaduan dan penyaluran. Adapun hasil dari penelitian ini adalah adanya LAPOR! ini menjadi tempat pengaduan dan penyaluran aspirasi atau keluhan yang mudah bagi masyarakat dikarenakan kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami masyarakat dan kecepatan penanganan komplain.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan dan informan yang baru dan berbeda. Dalam penelitian ini akan lebih memfokuskan pada optimalisasi pelayanan berbasis LAPOR!-SP4N. Serta apa yang menjadi penghambat dan upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi penghambat dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul.

## 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam optimalisasi layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N dan juga upaya dalam mengatasi permasalahan yang terjadi.

## II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dialami subyek penelitian dari masalah yang terjadi (Creswell, 2010). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi yang didapat dari sumber data primer dan sekunder melalui *purposive sampling* dengan narasumber Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul (1 orang), Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (1 orang), Tenaga Ahli Pengelola Website/LAPOR (1 orang), masyarakat (4 orang). Teknis analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori peran menurut Arif dalam (Firdaus, 2020) dengan dimensi yakni regulator, dinamisator, fasilitator, katalisator.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR! SP4N

Peneliti dalam menganalisis peran dalam penelitian ini menggunakan teori peran menurut Arif dalam (Firdaus, 2020) dengan dimensi yakni regulator, dinamisator, fasilitator, katalisator.

#### A. Regulator

Diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Bantul mengeluarkan aturan-aturan guna optimalisasi layanan pengaduan online LAPOR! SP4N, begitu juga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul juga berperan sebagai regulator dengan menindak lanjuti Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2018 tentang pengelolaan layanan pengaduan terintegrasi yang berisi tentang :

- Dalam rangka pengelolaan pengaduan maka dibentuk pengelola dengan Keputusan Bupati
- Pengelola yang dimaksud terdiri dari Sekretariat Daerah, Inspektorat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul, serta organisasi penyelenggaran lainnya
- Pengelola sebagaimana dimaksud harus menyusun Standar Operasioanal Prosedur (SOP) di tingkat Kabupaten
- Organisasi penyelenggara juga harus menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dilingkup kerjanya
- Organisasi penyelenggara juga dapat membuat tim reaksi cepat untuk menindaklanjuti pengaduan yang masuk.

## **B. Dinamisator**

Diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul kabupaten melakukan bimbingan kepada masyarakat mengenai layanan pengaduan online LAPOR! SP4N yaitu melalui sosialisasi yang berbentuk penyebaran konten-konten di media sosial mengenai cara maupun alur pelaporan pengaduan maupun aspirasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul juga mensosialisasikan Layanan Pengaduan Online LAPOR! SP4N dengan pembuatan stiker yang ditempel di tempat-tempat pelayanan baik di tempat pelayanan di tingkat Kabupaten, Kecamatan, maupun Kelurahan/ Desa, tetapi untuk pemasangan stiker belum berjalan dengan maksimal karena masih ada beberapa petugas pemasang stiker yang telah diberi tugas kurang bertanggung jawab dengan tidak memasang stiker tersebut

## **C. Fasilitator**

Diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul bergerak di bidang pendanaan seperti dengan memenuhi kebutuhan sarana prasarana pendukung terlaksananya layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N, sarana dan prasarana tersebut meliputi perangkat keras seperti komputer yang digunakan, juga jaringan internet atau koneksi internet, selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul juga memfasilitasi pertemuan-pertemuan pihak-pihak yang bersangkutan dengan LAPOR!-SP4N, baik pertemuan seperti monitoring ataupun pertemuan untuk evaluasi kinerja. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul juga memfasilitasi dalam bidang pendampingan kepada para admin dalam bentuk pengawasan kepada admin LAPOR!-SP4N agar supaya tidak ada laporan pengaduan yang masuk dan tidak di respon.

## **D. Katalisator**

Dalam dimensi katalisator Diskominfo Kabupaten Bantul sebagai agen percepatan pengembangan daerah terutama dalam bidang pelayanan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam mengoptimalkan perannya sebagai katalisator yaitu dengan mengoptimalkan respon kepada aduan masyarakat yang masuk melalui LAPOR!-SP4N. selain menggunakan kanal LAPOR!-SP4N, untuk memaksimalkan percepatan respon dari aduan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul menggunakan aplikasi *whatsapp* dengan membuat grub yang berisikan seluruh admin LAPOR!-SP4N, seluruh Kepala Organisasi Pemerintah Daerah, dan juga Bupati Kabupaten Bantul. Yang mana apabila ada aduan yang masuk dan belum direspon oleh pihak yang memperoleh pengaduan selama kurang lebih satu minggu maka bukan hanya admin dan Kepala OPD yang mengetahuinya, tetapi Bupati Bantul pun akan mengetahui hal tersebut. Upaya ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul tidak lain hanya untuk mempercepat respon untuk aduan yang masuk guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Bantul.

### **3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul**

#### **A. Faktor Penghambat**

- **Faktor Internal**

Yang menjadi penghambat optimalnya layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N adalah dari pihak Organisasi Pemerintah Daerah itu sendiri yang dianggap ada beberapa yang kurang

berkomitmen dalam pelaksanaan layanan pengaduan ini. Selain itu juga karena untuk penyelesaian masalah aduan yang dilaporkan memang membutuhkan waktu yang relatif lama.

- Faktor Eksternal  
masih ada hal yang disayangkan mengenai pelaksanaan layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N, yaitu masih ada masyarakat yang belum mengenal apa itu layanan penaduan online LAPOR!-SP4N.
  - B. Faktor Pendukung
    - Faktor Internal
      - 1) Pertama yang menjadi pendukung berjalannya LAPOR!-SP4N adalah aplikasi yang sederhana, sederhana yang dimaksud disini adalah panduan aduan yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Selain itu kesederhanaan yang dimaksud yaitu kemudahan oleh masyarakat untuk menyampaikan suara aspirasi dan juga aduan. Selain bisa menggunakan aplikasi *mobile*, masyarakat juga dapat menggunakan webside, bisa juga melakukan pelaporan aduan atau aspirasi dengan menggunakan akun twitter dengan menyertakan hastag LAPOR, bahkan untuk masyarakat yang tidak memiliki smartphone bisa melapor lewat via sms dengan nomor 1708.
      - 2) Kedua, faktor yang menjadi pendukung selanjutnya adalah keaman yang terjamin, keamanan yang dimaksud adalah keamanan dalam pelayanan publik yaitu proses layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N ini memberikan rasa aman dan kepastian hukum, artinya bisa dikatakan rahasia. Apabila pelapor ingin untuk merahasiakan data-data pribadinya. Semisal ketika pelapor ingin melaporkan suatu pengaduan yang bersifat negatif dan memerlukan suatu perlindungan semisal pengaduan tentang penyalahgunaan wewenang, pengancaman dan tindak kriminal lainnya maka layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N berupaya untuk merahasiakan data-data pribadi milik pelapor melalui fitur yang ada didalamnya yaitu fitur anonim, yang mana jika kita memilih fitur anonim maka identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum. Jika pelapor menggunakan fitur rahasia, maka seluruh laporan pengaduan tidak dapat diakses oleh publik.
    - Faktor Eksternal  
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul juga memberikan fasilitas wifi gratis yang dipasangkan di beberapa titik di Kabupaten Bantul. Hal ini juga merupakan faktor pendukung optimalnya layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N, bukan hanya untuk membantu dalam pengoptimalan LAPOR!-SP4N, tetapi dengan adanya wifi gratis di bebera titik di Bantul setidaknya dapat membantu mengurangi biaya kuota internet bagi yang membutuhkan akses internet dan juga setidaknya dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi di media sosial khususnya bagi masyarakat yang dekat dengan titik pemasangan wifi.
- 3.3. Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam mengatasi kendala dalam proses optimalisasi LAPOR!-SP4N**
- Membuat sistem pengawasan melalui aplikasi *whatsapp* dengan melibatkan Bupati langsung dalam proses pengawasannya, yang diharapkan bisa menjadi acuan bagi admin dan OPD untuk dapat lebih cepat dalam menanggapi aduan yang masuk.

- Penempelan ulang stiker terkait LAPOR!-SP4N oleh pihak Diskominfo Bantul langsung di tempat-tempat pelayanan baik di tingkat Kabupaten, Kapanewon, dan Kalurahan/Desa agar tidak terjadi kesalahan seperti sebelumnya dimana petugas pemasangan stiker kurang bertanggung jawab. Hal ini dilakukan sebagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan bahwa terdapat faktor pendukung dalam penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul. Salah satunya ialah aplikasi yang sederhana. Sehingga memudahkan masyarakat awam dalam menggunakannya. Layaknya temuan Mursalim (2018) bahwa adanya LAPOR! ini menjadi tempat pengaduan dan penyaluran aspirasi atau keluhan yang mudah bagi masyarakat dikarenakan kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami masyarakat dan kecepatan penanganan complain (Mursalim, 2018).

Diketahui bahwa dalam penelitian ini ditemukan dukungan jaringan, hardware dan software yang baik di Kabupaten Bantul. Sehingga turut berpengaruh dan membantu masyarakat dalam mengakses aplikasi secara mudah. Berbeda dengan temuan Nindyta (2020) yang menemukan bahwa penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N di Kota Solok masih terkendala terkait software, hardware dan data informasi serta jaringan (Nindyta, 2020).

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul telah berjalan dengan baik. Layaknya temuan Yolanda (2020) bahwa Penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N di Kota Solok sudah terlaksana dengan baik, dibuktikan dengan adanya Penghargaan yang diterima dan respon pengelola yang cepat dalam menindaklanjuti aduan yang masuk. Tetapi masih diperlukan sosialisasi agar masyarakat mengetahui keberadaan dan mengerti penggunaan program LAPOR! (Yolanda, 2020).

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam optimalisasi layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik walaupun masih diperlukan peningkatan upaya-upaya untuk memaksimalkan layanan pengaduan online LAPOR!-SP4N. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya yakni kurangnya komitmen dari beberapa OPD dan sosialisasi yang masih kurang. Dengan faktor pendukung yakni aplikasi yang sederhana, keamanan aplikasi yang terjamin dan jaringan internet yang memadai. Serta upaya yang dilakukan berupa membuat sistem pengawasan melalui *whatsapp*, dan penempelan ulang stiker LAPOR!-SP4N.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Serta penelitian hanya pada wilayah tertentu yang mudah dijangkau.

**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 penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.



## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. PT. Pustaka Pelajar.
- Firdaus, R. (2020). Peran Pemerintah Daerah Sebagai Regulator, Dinamisor, Fasilitator, dan Katalisator Dalam Pemberdayaan Petani Ka DI KABUPATEN LUWU UTARA. *Public Administration Journal*, 3.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15, 8.
- Syukri, A. F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Kreasi Wacana.
- Yuniar, K. A. (2017). Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektivitas Amil Zakat terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung. *Institutional Repository of IAIN Tulungagung*.