

# EFEKTIVITAS APLIKASI LAPOR DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA BENGKULU

Muhammad Naufal Ilham

NPP. 29.0503

*Asdaf Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : [naufalilham659@gmail.com](mailto:naufalilham659@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the Effectiveness of the LAPOR Application in Community Complaint Services in Bengkulu City, considering that many people still do not know the LAPOR Application service and there are still unfinished reports to be followed up, causing unfinished report arrears. **Purpose :** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the LAPOR application in the service of public complaints in Bengkulu City. **Method :** The method used in this research is descriptive qualitative research method. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The results showed that the LAPOR application service as a public complaint service in Bengkulu City had not run optimally because in its implementation there were various inhibiting factors that caused this application service to not run effectively. **Conclusion:** Based on the results of the study, it can be seen that the LAPOR application service as a public complaint service in Bengkulu City has not run optimally because in its implementation there are various inhibiting factors that cause this application service not to run effectively. So it can be concluded that the LAPOR application in the public complaint service in Bengkulu City can be said to be ineffective. The efforts that can be made to overcome the existing problems are that the local government immediately prepares policies related to sanctions against government agencies that are late or incomplete in handling incoming complaints reports. In addition, it also gives awards to government agencies that follow up on reports and complete complaints quickly and on time.

**Keywords:** Application, Effectiveness, LAPOR.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada Efektivitas Aplikasi LAPOR Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu, mengingat masyarakat masih banyak yang belum mengetahui layanan Aplikasi LAPOR serta masih terdapat laporan yang tidak selesai untuk ditindaklanjuti sehingga menyebabkan tunggakan laporan yang tidak selesai. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Aplikasi LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu belum berjalan secara optimal karena dalam pelaksanaannya terdapat berbagai faktor penghambat yang menyebabkan layanan aplikasi ini tidak berjalan dengan efektif. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa layanan Aplikasi LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu belum berjalan secara optimal karena dalam pelaksanaannya terdapat berbagai faktor penghambat yang menyebabkan layanan aplikasi ini tidak berjalan dengan efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu dapat dikatakan tidak efektif. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada yaitu pemerintah daerah segera menyusun kebijakan terkait sanksi terhadap instansi pemerintah yang terlambat maupun tidak tuntas dalam menangani laporan pengaduan yang masuk. Selain itu juga memberikan penghargaan kepada instansi pemerintah yang menindaklanjuti laporan dan menyelesaikan hingga tuntas pengaduan secara cepat dan tepat waktu.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Efektivitas, LAPOR.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, setiap institusi penyelenggara negara dalam hal ini pemerintah disebut sebagai penyedia pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah bertanggungjawab atas pelayanan yang sudah menjadi hak bagi setiap warga negara untuk mendapatkannya. Selain itu, pemerintah juga memiliki peran untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dalam hal ini berperan sebagai penerima pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang diselenggarakan oleh pemerintah selaku pihak penyedia. Pada unsur melayani pemerintah berfungsi sebagai pihak yang melayani kebutuhan dalam tujuan untuk menyejahterakan masyarakat. Sehingga pemerintah menjalankan fungsi tersebut sebagai penyedia pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Kemudian sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintah dalam hal ini Pemerintah Daerah melaksanakan urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Pelayanan dasar merupakan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pada proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan diperlukan adanya pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Hal tersebut digunakan untuk memastikan tidak ada penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang telah dilaksanakan. Pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan tersebut terdiri dari pengawasan yang bersifat formal dan informal. Pengawasan yang bersifat formal merupakan pengawasan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau lembaga negara yang berwenang. Sementara pengawasan yang bersifat informal merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat.

Masyarakat berhak mengadukan keluhan terhadap layanan yang telah diterima dari pemerintah. Sebagai bentuk pengawasan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan sistem pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah maka diperlukan adanya akses yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan terkait layanan yang telah diterima. Sehingga dengan adanya masukan terhadap pelayanan tersebut, penyelenggara layanan dapat memperbaiki kekurangan kemudian meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan tujuan dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Sebagai wujud dari penerapan dari peraturan tersebut dibentuklah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) atau dikenal sebagai aplikasi E-Lapor. Layanan LAPOR tersebut merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan publik. Dalam penerapannya Aplikasi LAPOR ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), kemudian lembaga pengawas Aplikasi LAPOR adalah Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia. Untuk merealisasikan jalannya layanan ini, Aplikasi LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah. (<https://www.lapor.go.id/tentang> 2021/09/14)

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

Aplikasi LAPOR adalah portal layanan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan langsung secara online. Aplikasi LAPOR merupakan layanan pengaduan berupa aplikasi yang terdiri dari aplikasi berbasis website serta aplikasi yang berbasis Android dan iOS. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses Aplikasi LAPOR karena telah tersedia pada berbagai media online. Pada dasarnya layanan ini merupakan saluran pengaduan secara nasional yang merupakan visi dalam mencapai *good governance* dalam mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu, namun aplikasi ini telah terhubung pada setiap perangkat daerah. Sehingga pada setiap pemerintah daerah terdapat admin sebagai pengelola pengaduan untuk dapat meneruskan penyampaian dari masyarakat langsung kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang selanjutnya dapat langsung ditindaklanjuti oleh pihak terkait sebagai respon dari pengaduan masyarakat yang masuk. Pada Pemerintah Kota Bengkulu, Aplikasi LAPOR ini dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Bengkulu sebagai admin yang ada di daerah dalam mengelola pengaduan yang masuk kepada Pemerintah Kota Bengkulu. Dalam penerapannya masyarakat dapat secara langsung menyampaikan aspirasi, kritik, keluhan ataupun saran yang berkaitan dengan pelayanan publik kepada pemerintah. Kemudian masyarakat juga diminta untuk dapat menyampaikan laporan pengaduan tersebut secara bijak dan disertai bukti data yang akurat. Serta pemerintah juga diharapkan dapat menjamin hak masyarakat agar pengaduan tersebut disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang untuk menanganinya.

Tujuan dari diciptakannya Aplikasi LAPOR adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang ada pada pelayanan publik. Jika sebelumnya bagi masyarakat yang mendapat keluhan pada pelayanan publik harus datang secara langsung ke kantor pelayanan menyampaikan keluhan secara manual. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu bersusah payah dan kebingungan bagaimana untuk menyampaikan keluhan tersebut. Masyarakat cukup hanya dengan mengakses satu aplikasi saja, karena semua keluhan pelayanan publik tersebut telah terintegrasi dalam satu aplikasi yang selanjutnya diteruskan kepada pihak penyelenggara untuk dapat ditindaklanjuti dan memperbaiki permasalahan yang telah disampaikan. Dengan aplikasi tersebut penyelenggara

dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat dan terkoordinasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Walaupun inovasi yang telah dibuat oleh pemerintah dapat menciptakan beragam keuntungan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi, namun dibalik itu semua masih banyak terdapat permasalahan yang harus dihadapi. Dalam menghadapi berbagai permasalahan tersebut pemerintah sudah seharusnya siap untuk mengatasi dan memperbaikinya. Penerapan Aplikasi LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu telah berjalan sejak tahun 2017, namun masih terdapat beberapa hambatan dalam proses penerapannya. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini sebagai sarana pengaduan pelayanan publik. Perbandingan antara laporan yang masuk dengan laporan yang ditindaklanjuti hingga selesai diketahui lebih banyak laporan yang tidak selesai ditindaklanjuti oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

### **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 Setiyono, Mahasiswa Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2021) yang berjudul Efektivitas Sistem Pengelolaan Melalui Aplikasi LAPOR Dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR dalam pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi belum berjalan efektif, karena ada beberapa permasalahan dalam penyelenggaraannya yaitu dapat dilihat pada dimensi pendekatan sumber dengan memaksimalkan kembali adaptasi yang dilakukan oleh penyelenggara dalam meningkatkan jumlah input ke dalam aplikasi, dimensi pendekatan proses yakni penambahan waktu dalam pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat, dan dimensi pendekatan sasaran belum adanya kejelasan mengenai standar kategorisasi laporan. Penelitian kedua, yaitu Rizqy Naufal Fauzandika, Mahasiswa Program Studi Kebijakan Publik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2021) yang berjudul Implementasi Kebijakan Jaklapor di Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi dari Jaklapor pada Aplikasi JAKI sudah baik dikarenakan sudah dapat membantu pemerintah dan masyarakat. Namun masih ada beberapa masalah seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. penelitian ketiga yaitu, Selviana M, Mahasiswi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar (2020) yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR sudah berjalan cukup baik, dapat dilihat dari komunikasi telah berjalan melalui sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat dan pemerintah desa/kelurahan akan tetapi belum maksimal sebab sosialisasi belum merata kesemua wilayah di Bantaeng. Kemudian SDM dan fasilitas penunjang dalam mengelola aplikasi AP4N-LAPOR sudah cukup baik. Serta Pemerintah Daerah telah melakukan tugasnya dilihat dari cara menindaklanjuti aduan yang masuk menunjukkan implementasi aplikasi SP4N-LAPOR sudah jelas dan sesuai SOP yang berlaku. Penelitian keempat, yaitu Beni Segerlaksono, Deni Triyanto, Edi Darmawi (2020) yang berjudul Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-LAPOR) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu). Hasil penelitian menunjukkan Penerapan E-LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu secara prinsip sudah menerapkan layanan E-LAPOR sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Indikator penerapan dan pelayanan pengaduan dijalankan dengan baik sehingga proses pelayanan masyarakat dapat ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi,

Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu, baik dalam bentuk aspirasi, saran dan kritikan ataupun pengaduan. Dan penelitian kelima yaitu, Dhea Desita Delistiana, Hanny Purnamasari, Gun Gun Gumilar (2020) yang berjudul Manajemen Penerapan SP4N-LAPOR Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian Penerapan SP4N-LAPOR Di Kabupaten Bekasi belum dikelola secara optimal jika dilihat dari hasil analisis 4 (empat) fungsi manajemen. Belum optimalnya pengelolaan tersebut dikarenakan sosialisasi belum dilakukan secara merata, masih terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti, masih terdapat instansi yang belum mengoperasikan SP4N-LAPOR, kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola SP4N-LAPOR, kurangnya pemahaman implementor terhadap pengoperasian SP4N-LAPOR, belum adanya kebijakan dan sanksi tegas terhadap instansi-instansi yang tidak menindaklanjuti laporan dan belum mengoperasikan SP4N-LAPOR.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Rizqy Naufal Fauzandika yaitu dalam penelitian tersebut menggunakan teori implementasi dan kebijakan dalam membahas fitur Jaklapor dalam aplikasi Jaki. Perbedaan penelitian oleh Selviana M. dengan penelitian yang diteliti oleh penulis terletak pada teori yang digunakan yaitu untuk mengetahui pencapaian keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan berdasarkan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Selanjutnya penelitian terdahulu yang penulis ambil sebagai bahan acuan yaitu jurnal yang disusun oleh Beni Segerlaksono, Deni Triyanto, Edi Darmawi dan jurnal yang disusun oleh Dhea Desita Delistiana, Hanny Purnamasari, Gun Gun Gumilar. Perbedaan dari kedua jurnal tersebut dengan penelitian oleh penulis yaitu pada jurnal yang disusun oleh Beni Segerlaksono, Deni Triyanto, Edi Darmawi menggunakan indikator analisis penerapan untuk menganalisis penerapan E-LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Kemudian pada jurnal yang disusun oleh Dhea Desita Delistiana, Hanny Purnamasari, Gun Gun Gumilar dalam menganalisis penerapan SP4N-LAPOR! menggunakan 4 (empat) fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*).

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu.

## **II. METODE**

Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas Aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu menggunakan teori Teori Efektivitas Budiani (2007:53) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Metode yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu verifikasi, kategorisasi, penyajian data dengan triangulasi, dan penarikan kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam hal ini meneliti Efektivitas Aplikasi LAPOR Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu dengan menggunakan teori efektivitas dari Budiani (2007:53) yang menyatakan kriteria efektivitas yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

#### 3.1 Ketepatan sasaran program

Berkaitan dengan bagaimana suatu program dapat dijalankan dengan benar sehingga dapat mencapai tujuan yang tepat. Sehingga untuk dapat melihat sejauh mana tingkat efektivitas dari suatu program yang berjalan dapat diketahui dari bagaimana penggunaan program terkait sudah tepat sasaran. Dilihat dari sejauh mana program tersebut telah digunakan oleh pengguna yang tepat sasaran dan telah berjalan sesuai dengan tujuan. Terciptanya Aplikasi LAPOR berdasarkan tujuannya yaitu diperuntukan untuk dapat menampung keluhan yang dialami oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diterimanya. Pada Aplikasi LAPOR ini keluhan dalam bentuk pengaduan masyarakat diterima oleh aplikasi yang kemudian diteruskan kepada pihak pemberi pelayanan terkait untuk kemudian dapat ditindaklanjuti karena adanya kekurangan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang menyebabkan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Masyarakat menganggap melalui Aplikasi LAPOR lebih ribet, dan juga melihat dari banyak laporan yang tidak selesai untuk ditindaklanjuti.

Pada penggunaan Aplikasi LAPOR untuk dapat mengukur tingkat efektivitas pada aspek ketepatan sasaran dapat dinilai dari klasifikasi laporan yang masuk merupakan laporan yang bersifat pengaduan dari keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk lebih jelasnya data laporan yang masuk terkait klasifikasi jenis laporan dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1**

**Data Klasifikasi Jenis Laporan Aplikasi LAPOR Tahun 2017-2020**

Tahun	Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan			
		Pengaduan	Permintaan Informasi	Aspirasi	Lainnya
2017	8	6	2	-	-
2018	27	16	2	-	9
2019	55	19	7	5	24
2020	53	35	4	8	6
Jumlah	143	76	15	13	39

Sumber: lapor.go.id

Dapat dilihat total laporan yang disampaikan kepada Aplikasi LAPOR berjumlah 143 laporan yang masuk, kemudian jika diuraikan berdasarkan klasifikasi jenis laporan yang masuk terdapat 76 laporan bersifat pengaduan, 15 laporan bersifat permintaan informasi, 13 laporan bersifat aspirasi, dan 39 laporan lainnya. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilihat dari data statistik pengguna layanan Aplikasi LAPOR diatas bahwa pada indikator klasifikasi jenis laporan yang masuk pada Aplikasi LAPOR berdasarkan aspek ketepatan sasaran dapat dikatakan efektif karena jumlah laporan dengan jenis pengaduan lebih banyak dibandingkan dengan laporan jenis lainnya. Sehingga jika dikaitkan dengan teori menurut Budiani (2007:53) yang menyatakan ketepatan sasaran program yaitu “berkenaan dengan sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya” maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terkait ketepatan sasaran program pada Aplikasi LAPOR

sudah berjalan efektif sesuai dengan tujuan dari layanan ini yaitu menanggapi setiap laporan pengaduan yang masuk.

### **3.2 Sosialisasi program**

Pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap kegunaan suatu program menjadi suatu tolak ukur untuk melihat efektivitas dari berjalannya suatu kegiatan. Maka dari itu kemampuan penyelenggara suatu program untuk dapat memberikan sosialisasi secara luas kepada masyarakat dibutuhkan sehingga informasi yang hendak disampaikan dapat tercapai sesuai dengan tujuan. Penggunaan Aplikasi LAPOR sebagai media pengaduan terhadap pelayanan publik yang diterima masyarakat dapat berjalan dengan baik jika masyarakat mengetahui apa itu layanan Aplikasi LAPOR dan memahami bagaimana cara untuk menyampaikan suatu laporan pengaduan pada Aplikasi LAPOR apabila mempunyai keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima. Faktor agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami bagaimana cara menyampaikan pengaduan pada Aplikasi LAPOR dibutuhkan adanya sosialisasi yang luas kepada masyarakat tentang fungsi dan kegunaan dari layanan Aplikasi LAPOR serta bagaimana cara untuk menyampaikan laporan pengaduan pada Aplikasi LAPOR. Secara umum masyarakat mengetahui adanya Aplikasi LAPOR namun banyak masyarakat yang tidak ingin melaporkan pengaduan. Hal tersebut dikarenakan berbagai faktor sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya masyarakat lebih memilih untuk langsung melapor kepada pimpinan dibandingkan melalui layanan Aplikasi LAPOR karena dari jumlah pengaduan yang masuk banyak laporan yang tidak tuntas diselesaikan yang menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan karena tidak ada kejelasan tindak lanjut yang sesuai. Pada aspek sosialisasi program untuk mengukur tingkat efektivitas dapat dilihat dari jumlah sosialisasi mengenai penggunaan Aplikasi LAPOR yang telah dilaksanakan. Berdasarkan penjelasan hasil wawancara diatas serta hasil observasi yang dilakukan oleh penulis sehingga diketahui jumlah pelaksanaan sosialisasi hanya dilakukan pada dua tahun awal penerapan Aplikasi LAPOR yang dimulai pada tahun 2017 dan 2018 dan pelaksanaannya hanya satu kali dalam satu tahun dan kemudian tidak ada lagi pelaksanaan sosialisasi lanjutan tentang penggunaan Aplikasi LAPOR. Maka dapat disimpulkan terkait sosialisasi program Aplikasi LAPOR dapat dikatakan tidak efektif karena tidak sejalan dengan tujuan awal dari sosialisasi yang seharusnya dilakukan secara rutin sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami kegunaan dari layanan Aplikasi LAPOR.

### **3.3 Tujuan program**

a. Penyelesaian laporan pengaduan yang ditangani

Aplikasi LAPOR adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang merupakan sarana interaktif berbasis aplikasi baik itu website maupun aplikasi android untuk memberikan tempat bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan mengenai pelayanan publik. Pengaduan yang disampaikan langsung diteruskan kepada pemberi pelayanan publik terkait. Selama ini masyarakat hanya menulis status di media sosial pribadi terkait permasalahan pelayanan publik dengan harapan status tersebut dapat tersebar luas dan bisa sampai kepada instansi terkait. Hal tersebut merupakan kegiatan yang tidak tepat sasaran karena hanya menyebar luaskan keluhan namun tidak pada tempat yang tepat. Dengan adanya layanan Aplikasi LAPOR Pemerintah telah menyediakan tempat yang tepat bagi masyarakat untuk dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan yang langsung diteruskan kepada pemberi layanan terkait. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai layanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik. Aplikasi LAPOR sudah seharusnya dapat menyelesaikan penanganan laporan pengaduan yang masuk hingga selesai sehingga layanan tersebut dapat berjalan dengan efektif. Untuk lebih jelasnya data laporan yang masuk

terkait jumlah laporan pengaduan yang selesai ditangani hingga tuntas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

**Tabel 2**

**Data Laporan Diselesaikan pada Aplikasi LAPOR Tahun 2017-2020**

Tahun	Laporan Masuk	Laporan Diselesaikan	Laporan Tidak Selesai
2017	8	4	4
2018	27	10	17
2019	55	5	50
2020	53	8	45
Jumlah	143	27	115

Sumber: lapor.go.id

Berdasarkan data laporan yang ditangani hingga selesai diatas dapat diketahui sebagaimana terdapat pada tabel 2 jumlah total laporan pengaduan yang masuk yaitu 143 laporan sedangkan laporan yang diselesaikan hingga tuntas hanya 27 laporan dan sisanya masih dalam proses tindak lanjut. Dari jumlah laporan yang selesai ditangani tersebut hanya 2 laporan dari 10 pengaduan yang masuk dapat terselesaikan. Maka dari data tersebut dapat dikatakan jumlah laporan pengaduan yang selesai ditangani hingga tuntas tidak efektif.

b. Ketepatan waktu penanganan pengaduan

Keberhasilan merupakan tujuan akhir dari berjalannya suatu kegiatan. Ketepatan waktu dalam penanganan pengaduan hingga ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas merupakan tolak ukur dalam keberhasilan berjalannya Aplikasi LAPOR ini. Sesuai dengan prosedur pelayanan Aplikasi LAPOR yang telah ditetapkan batas waktu penyelesaian pengaduan yaitu 60 hari sejak hari ke-1 laporan diterima. Apabila sampai batas waktu yang ditentukan tidak dilanjutkan. Pada hari ke-60 Laporan pengaduan yang masuk akan diteruskan ke Ombudsman Republik Indonesia yang bertindak sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik untuk memfasilitasi penyelesaian masalah sampai tuntas. Berdasarkan data statistik pengelolaan layanan Aplikasi LAPOR sejak awal berjalan di Kota Bengkulu hingga saat ini pada tahun 2022 total jumlah laporan yang masuk yaitu 200 laporan yang bersumber dari website maupun aplikasi android LAPOR. Data laporan yang masuk terkait ketepatan waktu penanganan pengaduan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3**

**Data Waktu Penyelesaian Laporan Aplikasi LAPOR Tahun 2017-2020**

Tahun	Laporan Masuk	Laporan Selesai Ditangani		Tidak Selesai
		Kurang dari 5 hari	Lebih dari 5 hari	
2017	8	0	4	4
2018	27	0	10	17
2019	55	0	5	50
2020	53	0	8	45
Jumlah	143	0	27	115

Sumber: lapor.go.id

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat diketahui jumlah laporan yang ditindaklanjuti dan selesai hingga tuntas lebih banyak yang tidak tepat waktu dibandingkan dengan jumlah laporan yang



ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan tepat waktu. Maka dari itu, dalam penanganan pengaduan yang masuk pada Aplikasi LAPOR ini untuk ketepatan waktunya penanganan pengaduan untuk diselesaikan dapat dikatakan tidak efektif.

### **3.4 Pemantuan program**

Setelah penerapan layanan Aplikasi LAPOR telah berjalan dibutuhkan tindak lanjut dari setiap laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat untuk dapat menjawab dan mengatasi pengaduan dari masyarakat sebagai tahap lanjutan dalam penanganan pengaduan hingga laporan pengaduan tersebut tuntas. Pada tahap pengelolaan laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat, admin pengelola Aplikasi LAPOR memiliki peran sebagai pengelola laporan pengaduan yang masuk untuk meneruskan kepada setiap instansi pemerintah terkait yang dituju dari laporan pengaduan yang masuk. Selanjutnya merupakan tugas dari pemberi pelayanan publik yang dilaporkan untuk dapat memberikan jawaban dari keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Pada pelaksanaannya mekanisme pengolahan data dari pengguna dimulai dari masyarakat sebagai pelapor mendaftar dengan mengisi data diri singkat pada layanan Aplikasi LAPOR. Kemudian pelapor menguraikan pokok permasalahan secara jelas, lengkap, dan kronologis kejadian. Selanjutnya menyertakan waktu dan tempat kejadian serta melampirkan bukti pendukung apabila tersedia dapat berupa foto ataupun video. Selanjutnya pada alur pengelolaan layanan Aplikasi LAPOR, setelah laporan pengaduan masuk pada aplikasi. Laporan yang masuk akan dikelola oleh admin pengelola kemudian diteruskan kepada instansi pemerintah terkait yang mendapat laporan pengaduan. Kemudian instansi pemerintah terkait akan menindaklanjuti laporan yang masuk untuk memperbaiki kekurangan yang ada terhadap pelayanan publik yang diberikan. Terkait hal penanganan penyelesaian laporan pengaduan yang masuk pada pengelola laporan dalam hal ini admin pengelola Aplikasi LAPOR dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif karena setiap laporan langsung ditindaklanjuti dengan diteruskan atau disposisi kepada seluruh instansi terkait yang dilaporkan, namun dalam pelaksanaannya sebagian besar terkendala pada pihak instansi terkait yang dilaporkan. Dalam merespon laporan pengaduan belum maksimal dan terbilang lambat untuk menindaklanjuti dengan cepat laporan pengaduan yang masuk. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan penulis terkait pemantauan program pada layanan Aplikasi LAPOR jika dikaitkan dengan teori menurut Budiani (2007:53) yang menyatakan pemantauan program yaitu “berkenaan dengan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program” maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pada aspek pemantauan program dapat dikatakan tidak efektif karena tindakan lanjutan yang seharusnya dilakukan oleh instansi terkait dengan menindaklanjuti pengaduan yang masuk belum terlaksana secara optimal sehingga tindak lanjut dari laporan pengaduan yang masuk berjalan dengan tidak efektif. Perubahan yang terjadi setelah penerapan Aplikasi LAPOR belum bisa memberikan dampak yang signifikan terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat, untuk itu perlu diadakan evaluasi demi efektivitas pelayanan kepada masyarakat melalui Aplikasi LAPOR ini. Dengan adanya layanan Aplikasi LAPOR diharapkan masyarakat dapat berperan untuk memberikan pengawasan dan perubahan terhadap suatu pelayanan publik.

### **3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penerapan layanan Aplikasi LAPOR apabila berjalan secara optimal akan memberikan banyak dampak positif dalam rangka pelayanan pengaduan terhadap masyarakat. Aplikasi LAPOR merupakan layanan pengaduan berupa aplikasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang ada pada pelayanan publik. Penulis menemukan temuan penting yakni terdapat keterlambatan dalam penyelesaian laporan pengaduan yang masuk sehingga menyebabkan laporan tersebut tidak tuntas dalam penyelesaian permasalahannya. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyono

dimana terdapat banyak laporan yang terlambat hingga tidak tuntas dalam penanganan pengaduan yang masuk dari masyarakat. Padahal hal ini merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan belum adanya kebijakan mengenai sanksi kepada instansi yang belum menindaklanjuti laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat. Oleh karena itu jika dari permasalahan tersebut dapat ditemukan solusi terbaik untuk segera menuntaskan laporan pengaduan dari masyarakat maka penerapan layanan Aplikasi LAPOR dapat berjalan sebagaimana mestinya sebagai wadah pengaduan untuk masyarakat.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menarik kesimpulan yaitu pada penerapannya Aplikasi LAPOR telah berjalan sebagaimana mestinya sesuai fungsinya sebagai wadah pengaduan untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari karena jumlah laporan masuk yang bersifat pengaduan lebih banyak dibandingkan laporan jenis lainnya. Hanya saja pada pelaksanaannya layanan Aplikasi LAPOR ini berjalan tidak efektif hal tersebut dikarenakan kurangnya kegiatan sosialisasi yang seharusnya rutin untuk dilakukan setiap tahun. Kemudian laporan yang selesai ditangani hingga tuntas hanya sedikit dibandingkan dengan laporan yang masuk dan waktu penyelesaian laporan lebih banyak yang tidak tepat waktu. Serta tindak lanjut dalam penanganan pengaduan belum berjalan dengan optimal sehingga tidak terlaksana dengan efektif. Sehingga dapat disimpulkan Aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu dapat dikatakan tidak efektif. Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dipahami bahwa Aplikasi LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat merupakan aplikasi yang seharusnya tepat sebagai media pengaduan masyarakat hanya saja dalam pelaksanaannya yang terdapat berbagai faktor penghambat yang menyebabkan layanan aplikasi ini tidak berjalan dengan efektif.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari. Karena waktu yang singkat ini mengakibatkan penelitian yang dilakukan menjadi kurang maksimal. Waktu penelitian yang diberikan juga disesuaikan dengan Kalender Akademik IPDN Tahun 2021/2022.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis memfokuskan hasil penelitian efektivitas Aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat dan pemerintah daerah kedepannya khususnya Dinas terkait dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih baik.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

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

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

Budiani, Ni Wayan., 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar"*, Jurnal Ekonomi dan Sosial Vol. 2 No. 1, Bali : Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana

Delistiana, Dhea Desita, Hanny Purnamasari dan Gun Gun Gumilar. 2020. Manajemen Penerapan SP4N-LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi, Jurnal Studi Pemerintahan dan Politik Vol. 3 No. 2, Karawang : Universitas Singaperbangsa Karawang.

Fauzandika, Rizqy Naufal. 2021. Implementasi Kebijakan Jaklapor di Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Skripsi. Sumedang : Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Segerlaksono, Beni, Deni Triyanto dan Edi Darmawi. 2020. Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-LAPOR) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu), Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 2 No.2, Bengkulu : Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

Selviana. 2020. Implementasi Pelayanan Publi SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.

Setiyono. 2021. Efektivitas Sistem Pengelolaan Melalui Aplikasi LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat. Skripsi. Sumedang : Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

<https://www.lapor.go.id/tentang> (Diakses pada tanggal 14 September 2021)

