

# KEBIJAKAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAPOR DI KOTA GUNUNGSITOLI PROVINSI SUMATERA UTARA

Arbin Eliezer Nazara

NPP. 29.0089

*Asdaf Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: arbinnazara@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The author focuses on the problem where the Gunungsitoli City LAPOR application has not fully answered the problems presented by the community. Based on data from the main admin dashboard of the LAPOR application, the Communication and Information Office of Gunungsitoli City, as many as 155 of the 402 reports have not been resolved.

**Purpose:** The purpose of this study was to determine the implementation of the use of the LAPOR application in serving public complaints by the Gunungsitoli City Government through the LAPOR application. As well as knowing how the obstacles and how to overcome the existing obstacles.

**Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the theory of public policy implementation from Van Horn and Van Meter. Data collection techniques using in-depth interviews (7 informants), documentation and observation.

**Results/Findings:** Lack of socialization by the government, low rating ratings on the Gunungsitoli City LAPOR application website, lack of human and budgetary resources, the attitude of the admins who have not been maximized and the lack of communication between regional apparatus.

**Conclusion:** Whereas the LAPOR application in Gunungsitoli City has been running well, there are still some obstacles that affect the performance of the Gunungsitoli City LAPOR application. Despite having several obstacles, the government has made various efforts to overcome these obstacles.

**Keywords:** LAPOR application, Implementation, Complaint service

1956  
ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan dimana aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli belum sepenuhnya menjawab permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan data dari dashboard admin utama aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Gunungsitoli, sebanyak 155 dari 402 laporan belum terselesaikan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi penggunaan aplikasi LAPOR dalam melayani pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Kota Gunungsitoli melalui Aplikasi LAPOR. Serta mengetahui bagaimana kendala dan cara mengatasi kendala yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori implementasi kebijakan publik dari Van Horn dan Van Meter.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (7 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Kurangnya sosialisasi oleh pemerintah, rendahnya rating penilaian pada website aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli, kurangnya sumberdaya manusia dan anggaran, sikap para admin yang belum maksimal serta minimnya komunikasi antar perangkat daerah. **Kesimpulan:** Bahwa aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli ini telah berjalan dengan baik, hanya masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi kinerja aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli. Meskipun memiliki beberapa hambatan namun pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan tersebut.

**Kata Kunci:** Aplikasi LAPOR, Implementasi, Layanan pengaduan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini telah berkembang pesat. Dampak dari kemajuan teknologi tersebut juga berpengaruh kepada bidang-bidang lain yang berhubungan langsung dengan penggunaan teknologi. Teknologi informasi adalah salah satu diantaranya. Teknologi informasi yang ada sekarang ini seringkali dimanfaatkan dalam hal hiburan atau entertainment. Namun teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan penggunaannya dalam bidang lain seperti bidang bisnis, bidang pendidikan, bidang kesehatan masyarakat, dan masih banyak bidang-bidang lain. Tentu saja dengan perkembangan teknologi informasi ini maka dapat mempermudah suatu pekerjaan sehingga memaksimalkan potensi bidang-bidang tersebut untuk turut berkembang. Dengan berbagai kemudahan tersebut, tidak sedikit lembaga pemerintahan yang turut menggunakan teknologi informasi dalam menunjang kinerja lembaga pemerintahan tersebut. Sehingga tujuan pemerintah yakni untuk melayani masyarakat dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn (1975) yang disebut A Model of the Policy Implementation mendefinisikan implementasi kebijakan yaitu Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Pelayanan publik merupakan hal yang sifatnya strategis. Namun dalam implementasinya, pelayanan publik di Indonesia belum dapat dikategorikan memuaskan. Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik. Pemerintah hadir untuk melayani masyarakat bukan untuk dilayani Oleh karena itu, Pemerintah Republik Indonesia kemudian bergerak dan menciptakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Sistem tersebut kemudian meluncurkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang merupakan layanan khusus dalam penyampaian aspirasi dan pengaduan yang berasal dari masyarakat. Layanan ini dapat dengan mudah diakses melalui beberapa cara yaitu melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), dapat melalui pesan singkat SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), dapat juga diakses melalui Twitter @lapor1708, serta aplikasi mobile yang dapat diakses melalui Android maupun iOS. Aplikasi LAPOR dalam pengelolaannya dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) dan juga mempunyai pengawas program yang berasal dari pihak Kantor Staf Presiden (KSP) yang merupakan pengawas program prioritas nasional, serta Ombudsman Republik Indonesia yang bertindak sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 mencantumkan bahwa aplikasi LAPOR dipilih sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Hingga saat ini tercatat Aplikasi LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, serta 493 Pemerintah daerah di Indonesia. Aplikasi LAPOR dalam pengelolaannya dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) dan juga mempunyai pengawas program yang berasal dari pihak Kantor Staf Presiden (KSP) yang merupakan pengawas program prioritas nasional, serta Ombudsman Republik Indonesia yang bertindak sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 mencantumkan bahwa aplikasi LAPOR dipilih sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Pemerintah Kota Gunungsitoli juga menyambut baik adanya aplikasi LAPOR ini dengan harapan dapat memfasilitasi seluruh pengaduan masyarakat khususnya di Kota Gunungsitoli. Tujuan utama dari penerapan Aplikasi LAPOR untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam menampung pengaduan masyarakat Kota Gunungsitoli yang sebagaimana telah tertera dalam Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2017 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Gunungsitoli. Beberapa dari masyarakat Kota Gunungsitoli juga menyambut aplikasi ini dan sudah mulai digunakan oleh beberapa masyarakat. Beberapa masyarakat Kota Gunungsitoli juga memberikan masukan, saran, bahkan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Gunungsitoli tersebut. Hal yang mendasari masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adalah penilaian dari masyarakat yang merasa belum menerima pelayanan publik dengan baik. Tetapi selama berjalannya aplikasi ini, pemerintah Kota Gunungsitoli dinilai belum maksimal dalam menjawab setiap pengaduan masyarakat. Walaupun secara keseluruhan, pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti dan di tuntaskan namun masih terdapat beberapa pengaduan masyarakat yang sudah setahun tidak kunjung mendapat respon dari pihak Admin aplikasi LAPOR tersebut. Hal lain yang penulis temukan pada laman web aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli yaitu belum adanya penilaian kepuasan dari masyarakat pengguna aplikasi LAPOR yang seharusnya dapat dilihat pada rating bintang tingkat kepuasan pengguna aplikasi LAPOR. Sehingga memunculkan tanda tanya bagaimanakah sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli.

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

Pemerintah Kota Gunungsitoli turut menyambut baik adanya aplikasi LAPOR ini dengan harapan dapat memfasilitasi seluruh pengaduan masyarakat khususnya di Kota Gunungsitoli. Tujuan utama dari penerapan Aplikasi LAPOR untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam menampung pengaduan masyarakat Kota Gunungsitoli yang sebagaimana telah tertera dalam Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2017 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Gunungsitoli. Beberapa dari masyarakat Kota Gunungsitoli juga menyambut aplikasi ini dan sudah mulai digunakan oleh beberapa masyarakat. Beberapa masyarakat Kota Gunungsitoli juga memberikan masukan, saran, bahkan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Gunungsitoli tersebut. Hal yang mendasari masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adalah penilaian dari masyarakat yang merasa belum menerima pelayanan publik dengan baik. pemerintah Kota Gunungsitoli dinilai belum maksimal dalam menjawab setiap pengaduan masyarakat. Walaupun secara keseluruhan, pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti dan di tuntaskan namun masih terdapat beberapa pengaduan masyarakat yang sudah setahun tidak kunjung mendapat respon dari pihak Admin aplikasi LAPOR tersebut. Hal lain yang penulis temukan pada laman web aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli yaitu belum adanya penilaian kepuasan dari masyarakat pengguna aplikasi LAPOR yang seharusnya dapat dilihat pada rating bintang tingkat

kepuasan pengguna aplikasi LAPOR. Sehingga memunculkan tanda tanya bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait upaya peningkatan peran masyarakat Kota Bandung dalam menggunakan Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor). Penelitian Wendi Wibisana berjudul *Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Sebagai Media Informasi Dan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung*, menemukan bahwa Pemerintah Kota Bandung selaku pengelola Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) bersikap profesional dalam menanggapi pengaduan serta mengelola program dengan baik serta memberikan pemahaman kepada masyarakatnya mengenai program ini, terbukti dari respon serta persepsi masyarakat yang menganggap Pemerintah Kota Bandung lebih aktif dan responsif dalam menanggapi pengaduan maupun penyampaian aspirasi. Program LAPOR berdampak baik bagi Pemerintah Kota Bandung dengan mendapat kepercayaan dari penggunanya yaitu publik pemerintah Kota Bandung itu sendiri.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Nikita Yolanda yang berjudul *Efektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Pemerintah Kota Solok*, penelitian ini menjelaskan bahwa Pemerintah Kota Solok telah melaksanakan Program LAPOR! dengan baik. Dibuktikan dengan adanya penghargaan yang diterima Kota Solok serta respon pengelola dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk dari masyarakat sangatlah cepat. Bahkan Pemerintah Kota Solok dijadikan daerah percontohan untuk daerah lainnya di Sumatera Barat.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda dari penelitian sebelumnya, selain itu lokasi penelitian yang dilakukan berada pada Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara. Berbeda dari Wisnu Wibisana, dan Nikita Yolanda. Selain itu perbedaannya yaitu dimana penelitian tersebut membahas mengenai peningkatan peran masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR di Kota Bandung, pada penelitian kedua membahas tentang efektifitas dari penggunaan Aplikasi LAPOR oleh Pemerintah Kota Solok, sedangkan penulis membahas tentang implementasi aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan Publik dari Van Horn dan Van Meter (1975).

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penggunaan aplikasi LAPOR dalam melayani pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Kota Gunungsitoli melalui Aplikasi LAPOR. Serta mengetahui bagaimana kendala dan cara mengatasi kendala yang ada.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan dengan Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lapor Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Gunungsitoli, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Aplikasi, dan Masyarakat (sebanyak 4 orang).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lapor Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara menggunakan teori dari Van Horn dan Van Meter. Teori tersebut memiliki 6 dimensi dalam mempengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu Standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap para pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana, dan lingkungan eksternal. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

### **3.1 Standar dan Tujuan Kebijakan**

Standar dan tujuan kebijakan adalah suatu sasaran, ukuran, pedoman atau kriteria-kriteria dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Tujuan dan sasaran suatu kebijakan harus spesifik dan memiliki kejelasan. Dengan adanya kejelasan dalam suatu kebijakan sehingga aspek ini sangat penting dalam melaksanakan suatu kebijakan. Apabila suatu program atau kebijakan telah memiliki ukuran dan tujuan yang jelas, maka tingkat keberhasilan program atau kebijakan tersebut dapat diukur. Aplikasi LAPOR memiliki sasaran yang sangat vital dalam menjembatani aspirasi ataupun suara masyarakat yang bersifat pengaduan, saran, ataupun pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang terkait tentang kinerja dan tugas pemerintah Kota Gunungsitoli tanpa membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih karena cukup melalui online setiap pengaduan dapat disampaikan. Akibat dari kurangnya sosialisasi tentang Aplikasi LAPOR ini, juga berdampak kepada jumlah laporan yang masuk dari masyarakat yang dinilai oleh Diskominfo masih minim. Ini kemudian menjadi permasalahan yang dapat menjadi nilai minus dari aplikasi LAPOR ini yang seharusnya aplikasi ini diperuntukkan untuk masyarakat tapi justru masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi LAPOR ini. Dan hal ini yang juga membuat rating aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli masih sangat minim.

### **3.2 Sumber Daya**

Sumber daya merupakan faktor yang tak kalah pentingnya dalam menjalankan sebuah kebijakan atau program. Kemampuan dari sumber daya terutama Sumber Daya Manusia (SDM) sangat berpengaruh untuk keberhasilan proses implementasi kebijakan. Demi suksesnya sebuah kebijakan dibutuhkan SDM yang berkualitas. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya waktu menjadi perhitungan penting dalam implementasi sebuah kebijakan. Beberapa operator pada OPD tersebut bukan orang yang profesional dibidangnya. Terkait penunjukkan operator di setiap OPD, tidak ada kriteria-kriteria khusus dalam memilih operator aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli. Sehingga kinerja operator terkadang tidak optimal. Kemudian dalam menjalankan

aplikasi LAPOR ini tidak memiliki anggaran khusus dikarenakan aplikasi LAPOR merupakan aplikasi yang bersifat online dan berasal dari aplikasi pusat, bukan berasal dari daerah. Membahas sumber daya waktu, secara keseluruhan sudah cukup baik dalam menyelesaikan banyak laporan masyarakat yang berjumlah 247 laporan dengan tepat waktu dari total 316 laporan. Hal ini sudah cukup baik dalam rangka pelayanan laporan pengaduan masyarakat di Kota Gunungsitoli.

### **3.3 Karakteristik Agen Pelaksana**

Ciri-ciri maupun sifat agen pelaksana dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik yang contohnya dapat diamati melalui kontribusi para agen pelaksana dalam menjalankan kebijakan yang terlihat dari kinerja para pelaksana. Sehingga kendala yang ternyata ditemukan adalah kinerja beberapa operator di perangkat daerah yang kurang optimal dan tidak intensif dalam menjalankan tugas pokoknya sebagai operator di setiap OPD. Oleh karena itu dapat digambarkan bahwa karakteristik agen pelaksana aplikasi LAPOR masih buruk.

### **3.4 Sikap para Pelaksana**

Sikap para pelaksana tentu saja sangat berperan penting dan dapat menjadi penentu keberhasilan sebuah kebijakan. Setiap para pelaksana harus memiliki jiwa yang bertanggung jawab kepada tugas pokoknya. Berdasarkan data tersebut peneliti dapat menilai bahwa perangkat daerah yang paling buruk pelayanannya adalah Dinas Sosial Kota Gunungsitoli. Dan perangkat daerah yang paling memuaskan pelayanannya adalah Dinas Pendidikan Kota Gunungsitoli. Sehingga dapat digambarkan bahwa sikap para pelaksana masih kurang baik.

### **3.5 Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana**

Dimensi komunikasi ini merupakan penentu arah dan keberhasilan dari implementasi kebijakan karena dibutuhkannya koordinasi yang baik antarorganisasi maupun antar instansi terkait. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan meminimalisir segala masalah masalah maupun kesalahan yang terjadi. Pengoperasian aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli dilaksanakan oleh tim yang telah dibentuk dalam Surat Keputusan Walikota Gunungsitoli Nomor 700 – 25 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Gunungsitoli. Kendala yang ditemukan adalah kurangnya komunikasi oleh Pemerintah Kota Gunungsitoli dikarenakan belum ada inisiatif melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat luas. Hanya tercatat sekali sosialisasi aplikasi LAPOR dilaksanakan. Permasalahan yang ditemukan yaitu komunikasi yang kurang terjalin dengan baik antarorganisasi.

### **3.6 Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal merupakan lingkungan diluar dari lingkungan pemerintahan yang juga dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan. Terkadang juga lingkungan eksternal dapat mempengaruhi hasil keputusan dari pemerintah terkait kebijakan yang dilakukan. Sehingga dalam teori Van Horn & Van Meter menjadikan variabel ini sebagai salah satu dimensi yang penting dalam proses implementasi kebijakan yaitu sejauh mana lingkungan eksternal turut serta meningkatkan dan mendorong keberhasilan kebijakan publik yang ditetapkan. Dalam aplikasi LAPOR unsur masyarakat merupakan unsur utama dikarenakan aplikasi LAPOR ini diluncurkan untuk melayani kebutuhan masyarakat sebagai wadah dalam memberikan laporan kepada pemerintah. Sehingga tolak ukur keberhasilan aplikasi LAPOR adalah tingkat kepuasan dari masyarakat dalam menggunakan

aplikasi LAPOR, dukungan pemerintah daerah terhadap keberhasilan aplikasi LAPOR, serta faktor faktor ekonomi yang dapat mendukung keberhasilan aplikasi LAPOR. Masyarakat cukup puas dengan pelayanan aplikasi LAPOR yang menilai aplikasi LAPOR cepat dalam menjawab laporan masyarakat. Meskipun kekurangan dari aplikasi LAPOR menurut tanggapan masyarakat pengguna aplikasi LAPOR yaitu kualitas internet yang masih belum merata ketika menggunakan layanan pemerintahan yang berbasis internet. Selain masalah jaringan yang belum merata, masyarakat juga mengeluh karena laporan yang disampaikan belum mendapat jawaban dari pemerintah melalui aplikasi LAPOR. Faktor lain yang menjadi pengaruh keberhasilan aplikasi LAPOR Kota Gunungsitoli yaitu seberapa besar dukungan pihak pemerintah daerah dalam turut mendukung terlaksananya aplikasi LAPOR di lingkungan Kota Gunungsitoli. Dalam hal ini, pemerintah Kota Gunungsitoli sangat mendukung terlaksananya aplikasi LAPOR di lingkungan Kota Gunungsitoli dengan menerbitkan dasar hukum yang menjadi pedoman pelaksanaan aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli. Hal terakhir yang menjadi pengaruh keberhasilan dari lingkungan eksternal yaitu faktor ekonomi. Faktor ini merupakan faktor pendukung terlaksananya suatu kebijakan agar dapat berjalan sukses. Misalnya bagaimana anggaran pendukung aplikasi LAPOR. Faktor ekonomi yang mendukung terlaksananya aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli berjalan dengan baik meskipun tidak dibekali dengan anggaran khusus dalam mendukung terlaksananya aplikasi LAPOR.

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan dalam Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lapor Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara yaitu belum adanya anggaran khusus dalam mengaplikasikan aplikasi LAPOR di Pemerintah Kota Gunungsitoli, namun dengan Pemerintah Kota Gunungsitoli masih mampu untuk menjalankan aplikasi LAPOR dengan baik tanpa menemui kendala yang berarti. budaya kerja yang kurang bertanggung jawab terlebih oleh para admin di setiap OPD yang di sebabkan oleh kurangnya kesadaran akan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Hal yang menyebabkan kurangnya tanggung jawab para admin tersebut dalam menjalankan tugasnya adalah tumpang tindihnya tugas lain dari para admin tersebut yang juga memiliki tugas dinas dalam kesehariannya selain menjadi admin yang bertugas menerima setiap laporan yang ditujukan kepada perangkat daerah yang bersangkutan.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli ini telah berjalan dengan baik, hanya masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi kinerja para pelaksana. Meskipun memiliki beberapa hambatan namun pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan tersebut.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Teori Implementasi Kebijakan Publik oleh Van Horn dan Van Meter.

**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 Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lapor Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. dan Y. Rusfiana, 2016, *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*, ALFABETA, Bandung.
- Abdurahman, Oemi, 2001, *Dasar-dasar Public Relations*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Agustino, Leo, 2006, *Politik dan Kebijakan publik*, AIPI, Bandung.
- , 2016, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, ALFABETA, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- , 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bogdan, Robert dan Steven J Taylor, 1993, *Kualitatif–Dasar-Dasar Penelitian*, Usaha Nasional, Surabaya.
- Fuad, Anis dan K. S. Nugraha, 2014, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Electonic Government*, ANDI, Yogyakarta.
- Kirk, J. & Miller, M. L, 1986, *Reliability and Validity in Qualitative Research*, Sage Publications, Beverly Hills.
- LAN & BPKP, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Moenir, A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- , 2013, *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1-2*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati, 2019, *Metodologi Penelitian Sosial*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Nurdin Usman, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, CV Sinar Baru, Bandung.
- Situmorang, Chazli, 2016, *Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*, Social Security Development Institute (SSDI), Depok.
- Subianto, Agus, 2012, *Kebijakan Publik*, Brilliant PT. Menuju Insan Cemerlang, Surabaya.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- , 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Suparno, 2017, *Implementasi Kebijakan Publik dalam Praktek*, Dwiputra Pustaka Jaya, Siduarjo.
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Reflika Aditama, Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2011, *Sistem Pemerintahan Indonesia Edisi Revisi*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Tahir, Arifin, 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alvabeta, Bandung.
- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Mandarmaju, Bandung.
- Widoyoko, Eko Putro, 2014, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Winarno, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Presindo, Yogyakarta.
- , 2005, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Presindo, Yogyakarta.