

**PELAKSANAAN PROGRAM LAPOR SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN**

Akhmad Auzan Hirzi

NPP. 29.1156

Asdaf Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : auzanhirziw@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): This research is motivated by the problems that occur in the implementation of the LAPOR program as a community complaint service in Hulu Sungai Tengah Regency, which in its implementation there are still obstacles in several aspects, so it has not been fully implemented. **Objective:** This study aims to find out how the implementation of the LAPOR program in the management of community complaints services in Hulu Sungai Tengah Regency, find out what are the government's obstacles in implementing the LAPOR program as a community complaint service and the efforts made by local governments to maximize the implementation of the LAPOR program as a community complaint management service in Hulu Sungai Tengah Regency. **Methods:** The design of this study uses qualitative research and descriptive methods with an inductive approach. Techniques in data collection use observation, interview and documentation techniques. As for the data analysis techniques used, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results of research conducted in Hulu Sungai Tengah Regency, using Jones's theory which explains the implementation of the maximum program can be measured by 3 (three) dimensions, namely organization, interpretation and application or application which finds that the LAPOR program used as a complaint service is still not optimal from human resources and infrastructure. Many do not yet know and are used by society. Public understanding and awareness are still very low regarding community complaints services by utilizing the LAPOR program so that its implementation is not fully maximized. **Conclusion:** Community complaints services in Hulu Sungai Tengah Regency through the LAPOR program have not been maximized when viewed from indicators according to organizational dimensions, interpretation, and application or application. The implementation of the LAPOR program is influenced by constraints and obstacles related to human resources and infrastructure. From these obstacles, it is hoped that the regional government of Hulu Sungai Tengah Regency through the Communication and Informatics Service can optimize its implementation by fulfilling and maximizing human resources and infrastructure as well as good communication with officials leading agencies and agencies in Hulu Sungai Tengah Regency, making socialization about the LAPOR program to the community, determining the management of the LAPOR program in carrying out complaint management. community.

Keywords : Program Implementation, REPORT Program, Complaints Management

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi pada penerapan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang pada pelaksanaannya masih terdapat kendala di beberapa aspek, sehingga belum sepenuhnya maksimal dilaksanakan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program LAPOR dalam pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, mengetahui apa saja kendala pemerintah dalam pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat dan upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk memaksimalkan pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. **Metode:** Desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dengan menggunakan teori Jones 1991 yang menjelaskan pelaksanaan program yang maksimal dapat diukur dengan 3 (tiga) dimensi yaitu organisasi, interpretasi dan penerapan atau aplikasi yang menemukan bahwa program LAPOR yang digunakan sebagai layanan pengaduan masih belum maksimal dari sumber daya manusia dan sarana prasarana. Banyak yang belum mengetahui dan digunakan oleh masyarakat. Pemahaman dan kesadaran masyarakat masih sangat rendah mengenai layanan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan program LAPOR sehingga penerapannya belum sepenuhnya maksimal. **Kesimpulan:** Layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah melalui program LAPOR belum maksimal apabila dilihat dari indikator-indikator menurut dimensi organisasi, interpretasi, dan penerapan atau aplikasi. Pelaksanaan program LAPOR dipengaruhi oleh kendala dan hambatan yang terkait dengan sumber daya manusia dan sarana prasarana. Dari beberapa hambatan tersebut diharapkan pemerintah daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dapat mengoptimalkan pelaksanaannya dengan memenuhi dan memaksimalkan sumber daya manusia dan sarana prasarana serta komunikasi yang baik dengan antar pejabat pimpinan instansi dan dinas di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, membuat sosialisasi tentang program LAPOR kepada masyarakat, penentuan pejabat pengelola program LAPOR dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci : Pelaksanaan Program, Program LAPOR, Pengelolaan pengaduan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya era globalisasi yang sangat pesat saat ini bahkan di Indonesia sendiri, Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dituntut agar ikut serta menyelenggarakan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sehingga dapat terwujudlah pemerintahan yang *good governance*. Melihat dari perkembangan era globalisasi yang pesat dalam hal teknologi dan informasi, maka telah diterbitkan Peraturan Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Dibentuklah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dimana sistem ini memiliki fungsi untuk menyatukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional yang dimana pelaksanaannya tetap berpusat pada admin dipemerintah pusat lalu setelah itu disalurkan kepada pihak pengelola yang ada di pemerintah daerah. Sistem ini dilaksanakan dengan mengeluarkan inovasi dalam menerima pengaduan dan aspirasi berbasis elektronik melalui program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Program LAPOR adalah sebuah sistem yang memberikan akses kepada seluruh masyarakat untuk ikut serta berperan aktif dalam pelayanan publik, sistem ini menghubungkan masyarakat dengan pemerintah secara langsung dan juga antar pemerintah yang terkait, dalam pelaksanaannya program LAPOR memiliki kegunaan sebagai wadah pengaduan keluhan dan aspirasi masyarakat. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah salah satu yang menggunakan program LAPOR dalam pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat, yang dimana pengelolaan pelaksanaan program LAPOR ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Hulu Sungai Tengah Sejak tanggal 30 April 2019. Program LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Tengah memberikan tiga akses yang mudah agar masyarakat dapat menggunakannya, yaitu bisa melalui website lapor.go.id, via sms ke 1708, dan Aplikasi Mobile.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah diharapkan mampu melaksanakan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat ini secara maksimal untuk meningkatkan kualitas Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan menjadikan Kabupaten Hulu Sungai Tengah menjadi salah satu kota yang memiliki kesadaran akan partisipasi dalam memberikan keluhan serta aspirasi pada kegiatan pemerintah di Indonesia yang akan menghasilkan pelaksanaan pemerintah yang *Good Governance* dan menjadikan tata kelola pemerintahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah menjadi lebih baik.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan program LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan dengan memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk memberikan aspirasi terkait penyelenggaraan pemerintahan khususnya pelayanan public secara online. Dalam pelaksanaannya masyarakat masih belum menggunakan program LAPOR secara optimal.

Dari data awal yang penulis dapatkan, masih terdapat masalah dalam pelaksanaan program LAPOR sehingga program ini dinilai masih belum maksimal. Berdasarkan observasi awal penulis masih ditemukan banyaknya masyarakat yang belum memahami dan mengetahui program LAPOR. Diketahui bahwa Laporan yang diberikan masyarakat masuk sebanyak 69 pada tahun 2019 sampai 2020, laporan tersebut telah selesai diproses oleh pihak admin program LAPOR. Laporan yang masuk tentu dinilai masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Hulu Sungai Tengah, yaitu sebanyak 269.384 jiwa.

Laporan yang masuk dan sudah diproses oleh pihak admin LAPOR tentu sudah diteruskan kepada Organisasi Pemerintahan Daerah yang terkait, namun dalam komentar salah satu laporan yang ada, masih ada masyarakat yang mengeluh bahwa dari laporan disampaikan sampai laporan sudah diproses belum ada penanganan yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hal yang dilaporkan yaitu jalanan yang rusak. Di sini dapat dilihat bahwa masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah

masih banyak yang belum menggunakan serta mengetahui program LAPOR ini dan pada proses penyelesaian laporan yang masuk masih ada kendala dan masalah yaitu lambatnya penanganan dari laporan yang diberikan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) maupun analisis bagaimana Pelaksanaan Program yang baik.. Penelitian Mayasakurnia Arafah tahun 2015 yang berjudul Implementasi Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian menemukan bahwa penerapan LAPOR! pada unit kerja presiden bidang pengawasan dan pengendalian pembangunan sudah dapat dikatakan berjalan dengan maksimal dinilai bahwa implementasi program belum didukung oleh kondisi lingkungan, sumberdaya organisasi, hubungan antarorganisasi, serta kedudukan instansi dalam hierarki administrasi, yang dimana pada implementasinya pada program LAPOR sudah terpenuhi pada beberapa aspek tersebut. Kemudian penelitian Nancy Sri Agustin yang berjudul Pelaksanaan Program Penerbitan Akta Kematian Dengan Sistem Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyu Asin mengemukakan bahwa pada pelaksanaan program tersebut prosedur, staff yang bekerja sudah sesuai dengan standar operasional prosedur sudah terlaksana dengan baik. sarana dan prasarana dalam pelaksanaannya juga terpantau lengkap ditinjau dari segi pemanfaatnya oleh staff yang bekerja. Disini peneliti menilai bahwa pada sebuah pelaksanaan program sop yang ad harus berjalan dengan sesuai ketentuan dan sumber daya yang ada harus memang memiliki kompetensi pada program yang akan dijalankan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan, menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni pendapat dari Jones 1991 yang menyatakan bahwa pelaksanaan program yang baik dilihat dari 3 dimensi yaitu : Organisasi, Interpretasi dan Penerapan/Aplikasi.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan.

II. METODE

Penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, dikarenakan metode ini diharapkan dapat membuat peneliti mengetahui cara pandang obyek yang akan diteliti secara mendalam yang hal ini tidak bisa digambarkan dengan angka-angka statistik. Hal ini berkaitan juga dengan sifat subyektif dari perilaku manusia yang tidak bisa diwakilkan dengan angka-angka, dimana penelitian ini fokus utamanya menggambarkan atau mendeskripsikan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis dan obyektif.

Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian dan pengumpulan data dilakukan dengan cara kepustakaan atau pengambilan data sekunder yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Analisa data yang dilakukakn yaitu dengan mengumpulkan data yang harus segera dianalisis dalam bentuk laporan lapangan. beberapa tahap, yaitu : Mereduksi data (Data Reduction), Menyajikan data (Data Display), Membuat kesimpulan (Conclusion Drawing/verification).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Program LAPOR Sebagai Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan

Kajian pelaksanaan program dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Jones 1991 dengan 3 (tiga) Dimensi yaitu Organisasi, Interpretasi dan Penerapan/Aplikasi.

3.1.1 Organisasi

Dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program harus diimbangi dengan pengkoordinasian yang baik antar bagian yang bersangkutan dengan program atau kegiatan tersebut, sehingga apa yang menjadi tujuan utama dapat tercapai. Seperti itu juga dalam pelaksanaan program LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Tengah dari hasil pengamatan penulis dilapangan.

1. Organisasi

Berdasarkan pada pengamatan penulis pada saat observasi pelaksanaan penelitian, bahwa kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika telah mengatur dan memilih siapa saja yang akan menjadi pengelola pengaduan, yaitu memilih petugas-petugas yang dinilai bisa melaksanakan pelayanan ini karena tidak bisa diprediksi keadaan nya dan memiliki kompetensi yang dinilai bagus. Petugas di Dinas Komunikasi dan Informatika yang berperan sebagai admin koordinator program LAPOR sudah menguasai bidang Teknologi Informasi dan di tiap Dinas dan Instansi lain mempunyai petugas yang berperan sebagai admin penghubung program LAPOR yang akan merespon aduan yang terkait dinasnya masing-masing

2. Sumber Daya

Berdasarkan wawancara dan data yang diperoleh, Panitia pelaksana program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah ditangani oleh orang yang tepat dan berkompeten pada bidang tersebut. Ketika peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Dinas, peneliti mendapatkan data informasi bahwa staff yang menangani program pengaduan online ini juga sudah berkompeten karena merupakan lulusan IT sehingga mudah dalam menjalankan dan memahami aplikasi. Hal itu juga dapat dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat saat adanya program LAPOR. Data juga menunjukkan telah terjadi peningkatan laju tindak lanjut yang rata rata laporan diselesaikan kurang dari 5 hari yaitu sebesar 82.1 persen pada april 2020 sampai dengan desember 2021, untuk data dapat dilihat pada tabel laporan yang masuk oleh masyarakat melalui program LAPOR ini. Untuk masalah jumlah atau kuantitas dari panitia pelaksana memang masih sangat terbatas, Tetapi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam program ini berusaha menjalin hubungan yang baik dan berkoordinasi dengan semua pegawai yang ada dikantor agar tujuan serta visi misi kerja dapat tercapai. Koordinasi yang dilaksanakan tidak hanya dari atasan saja, tetapi juga antar pegawai sehingga dapat menghasilkan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan tugas sehingga tujuan akan tercapai dan menurut peneliti dengan maksimal nya pelaksanaan program LAPOR masyarakat akan merasa puas akan kinerja petugas yang juga akan membantu kelancaran dari pelaksanaan program LAPOR.

3. Sarana Prasarana

Seluruh kegiatan yang dilakukan selama ini masih menggunakan anggaran atau dana seadanya yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah, namun dengan keterbatasan seperti ini pelayanan program LAPOR tetap berjalan untuk dapat menerima dan menanggapi aduan masyarakat. Diketahui bahwa masyarakat masih banyak tau bahwa adanya program LAPOR ini, dan jika ada anggaran khusus untuk program ini Dinas Komunikasi dan Informatika dapat melengkapi sarana dan prasana serta dapat melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat dan dapat juga dengan baliho yang disebar di

Kabupaten Hulu Sungai Tengah, anggaran ini juga dapat dimanfaatkan untuk menambah skill aparatur lain untuk dapat memahami penggunaan layanan LAPOR sebagai admin penerima aduan masyarakat.

3.1.2 Interpretasi

Pemahaman konsep atau interpretasi oleh Charles O. Jones 1991 sebagaimana dikutip Wahab (2008:29) merupakan salah satu indikator agar suatu program dapat berjalan dengan baik dan terarah. Jika suatu program memiliki suatu konsep atau rancangan demi mencapai tujuan tertentu, konsep atau rancangan tersebut harus dapat dipahami oleh individu atau organisasi yang bersangkutan agar tujuan dari program tersebut dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Begitu pula dengan program LAPOR yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang tujuan serta konsep nya harus dipahami secara baik terlebih dahulu oleh pelaksana dan setelah itu harus disampaikan dengan baik kepada masyarakat agar memiliki pemahaman tentang pelaksanaan program LAPOR tersebut. .

1. Mekanisme Pelaksanaan (SOP) dan Pembagian Tupoksi

Berdasarkan pengamatan penulis pada kegiatan pelaksanaan program LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki mekanisme atau SOP yang telah ditetapkan sebelum program ini dilaksanakan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya di lapangan harus lebih fleksibel dari segi waktu karena di dalam mekanisme yang ada waktu pelayanan hanya dilakukan selama jam kantor dan bisa saja melebihi jam kantor. Dinas Komunikasi dan Informatika tidak mau antusias masyarakat menyambut program ini hilang hanya karena kami tidak dapat menyelesaikan pelayanan pengaduan yang ada. petugas ingin menghargai masyarakat yang sudah mengirim aduan secara online.

Totalitas kerja yang ditunjukkan oleh panitia program LAPOR ini perlu diapresiasi karena bukan hal yang mudah untuk mengorbankan waktu untuk melayani masyarakat tanpa adanya uang lembur. Penulis juga melihat lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah memiliki semangat kerja yang luar biasa. Pegawai yang bertugas sebagai admin selalu mengerjakan pelayanan secara tuntas dan tidak menunda pekerjaan sehingga masyarakat terlayani dengan baik.

2. Pemahaman Konsep

Pemahaman Konsep yang ada dilapangan diketahui masih banyak masyarakat yang belum terlalu mengerti penggunaan teknologi informasi dan internet hal ini yang mempengaruhi masih kurangnya pengguna program LAPOR padahal program ini sangat memiliki peranan yang sangat penting sebagai media untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi tentang pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui pentingnya peran dan serta masyarakat dalam pembangunan serta evaluasi tentang pelayanan agar menjadi maksimal terhadap apa yang diinginkan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Karena dengan banyaknya masyarakat yang melapor dalam program ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat telah meningkat tentang pentingnya peran masyarakat dalam pembangunan daerah. Berdasarkan hasil penelitian mengenai dua indikator dari dimensi interpretasi, maka disimpulkan bahwa interpretasi pelaksanaan program LAPOR dilapangan sudah tersusun dengan baik, SOP dalam pelaksanaan program ini sudah diatur dengan jelas, yaitu dengan dibaginya tugas masing-masing pada proses tindak lanjut laporan yang masuk. Pegawai yang bertugas sebagai admin selalu mengerjakan pelayanan secara tuntas,

Untuk pemahaman konsep program LAPOR para petugas telah mendapatkan pembekalan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan guna meningkatkan pemahaman penggunaan program aplikasi, yang kemudian petugas memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang program pengaduan online rakyat ini, serta memberitahukan kepada masyarakat tentang kemudahan melapor melalui program ini.

3.1.3 Penerapan atau Aplikasi

Penerapan dalam hal ini berarti ketentuan dari pelayanan yang diberikan, seperti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan program agar dapat tercapai. Program LAPOR ini sendiri memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan memberikan saran dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten Hulu Sungai Tengah.

1. Kesesuaian Rencana dengan Fakta di lapangan

Dalam pelaksanaan program ini tidak selalu berjalan sesuai yang telah direncanakan, terkadang ada beberapa hal yang ditemui pelaksana saat melakukan pelayanan. Pada program LAPOR ini Kendala paling besar saat menjalankan program pengaduan secara online ini adalah pada tahap disposisi internal di Dinas masing- masing, terkadang untuk mendapatkan konfirmasi atau jawaban dari bidang terkait memerlukan kordinasi ataupun waktu yang tidak sedikit. Didalam pelaksanaannya juga masih banyak dari masyarakat belum terbiasa dalam melakukan pengaduan secara online dikarenakan tingkat pendidikan masyarakat di Hulu Sungai Tengah masih beragam dan masih ada yang belum memahami cara menggunakan internet.

Kemampuan dari petugas dalam hal ini sangat menentukan keberhasilan dari pelaksanaan program ini di lapangan. Fleksibilitas pemberi layanan menjadi sebuah keutamaan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang belum betul-betul paham akan teknologi informasi serta pentingnya peran serta masyarakat dalam pembangunan daerah dalam hal pelayanan publik.

Masyarakat yang sudah menggunakan program LAPOR ini dalam memberikan saran dan keluhan merasa puas karena petugas admin LAPOR Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam memberikan tanggapan sangat cepat yaitu berupa pesan balik yang memberitahukan bahwa laporan masyarakat langsung di proses dan ditujukan ke dinas terkait, admin juga melayani dengan sopan dan Sangat ramah. admin juga membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan pelayanan.

Hal ini menunjukkan kemampuan pemberi layanan atau petugas menjadi sebuah hal sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar terwujudnya kejelasan proses, kesuksesan dari suatu program dapat dilihat dari tingkat keramah- tamahan dan hal-hal lain yang bisa mendorong kepuasan masyarakat.

2. Pencapaian Tingkat Peningkatan dari Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh admin program LAPOR sudah cepat dan tepat dalam menerima laporan, yang rata rata laporan diselesaikan kurang dari 5 hari yaitu sebesar 82.1 persen pada april 2020 sampai dengan desember 2021, admin dari program LAPOR sudah bekerja dengan baik dalam menindak lanjuti laporan dan aduan masyarakat hanya saja masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti bagaimana menggunakan program ini sehingga mengakibatkan penurunan laporan yang masuk di tahun 2020 sampai 2021. Walaupun mengalami penurunan laporan yang masuk, selama tahun 2020 dan 2021 Program Aplikasi LAPOR! mendapatkan masuk ke 30 Besar Top pengelolaan Pengaduan Terbaik di Tingkat Pemerintah Provinsi.

Pelaksanaan program LAPOR ini tentu membantu Dinas Komunikasi dan Informatika serta dinas lain di lingkungan Pemerintah Daerah Hulu Sungai Tengah dalam meningkatkan pelayanan publik khusus dalam menerima aduan atau saran aspirasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan dan hal lainnya, masyarakat sangat dipermudah untuk dapat melapor dan memberikan saran dengan program ini, tidak perlu repot-repot datang ke kantor bersangkutan untuk melapor, cukup dengan bermodalkan handphone sudah bisa melakukan pengaduan, sangat terlihat peningkatan partisipasi masyarakat setelah diluncurkan nya program ini oleh pemerintah. Namun kadang karena keterbatasan jaringan

dan minim nya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi menjadikan masih kurangnya jumlah laporan masuk.

3.2 Kendala Pemerintah

Pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah dilaksanakan melalui program LAPOR tetapi, dalam pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Diskominfo masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau dinilai belum maksimal. Pada pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan layanan pengaduan melalui LAPOR. Adapun hambatan-hambatan yang terdapat dalam kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sebagai berikut:

1. Masih belum adanya server khusus yang digunakan untuk aplikasi LAPOR.
2. Kurangnya sarana prasarana dan sumber daya manusia yang bertugas mengoperasikan program LAPOR.
3. Kesadaran masyarakat dalam penggunaan program LAPOR masih rendah.

3.3 Upaya Pemerintah

Pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah berjalan secara baik sesuai dengan peraturan serta berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Pengelolaan pengaduan juga dilaksanakan oleh Dinas/Instansi lain yang terkait pengaduan dengan cukup baik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan program LAPOR hal ini menuntut Diskominfo sebagai pusat pelaksanaan program dan pusat pengelolaan pengaduan melakukan berbagai upaya perbaikan guna meningkatkan proses pengelolaan layanan pengaduan masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, adapun upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan kerja sama dengan instansi lain yang terintegrasi program LAPOR.
2. Melaksanakan pelatihan kepada staff dan pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan program LAPOR
3. Melengkapi saran prasarana dengan membuat rancangan anggaran khusus untuk pelaksanaan program LAPOR.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan layanan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui program LAPOR memberikan kemudahan kepada masyarakat dan staff pegawai dalam pengelolaan aspirasi bagi masyarakat. Dengan adanya program ini pemerintah daerah dapat mengelola aduan masyarakat dengan mudah, sehingga dapat memberikan respons terkait perbaikan pelayanan publik dengan baik. Bagi masyarakat setempat, program LAPOR memberikan kemudahan dalam proses pelaporan aspirasi dan pengaduan, serta program ini memberikan fitur-fitur yang dapat mengamankan privasi masyarakat. Penulis menemukan temuan bahwa masyarakat masih memiliki kesadaran yang kurang terhadap menggunakan program LAPOR sebagai media pelaporan terhadap kinerja pelayanan publik. Sehingga diperlukan adanya kegiatan sosialisasi kepada pihak pengelola LAPOR dan masyarakat sebagai pengguna layanan baik secara langsung maupun melalui media sosial maupun secara langsung melalui forum karena hal ini akan mempengaruhi kinerja dan hasil dalam pelaksanaan LAPOR.

Layaknya program lainnya, program LAPOR ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah pemanfaatan program LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum maksimal, salah satunya dikarenakan oleh belum

maksimalnya penggunaan media sosial sebagai salah satu media pelaporan. Kemudian berdasarkan rekapitulasi jumlah laporan yang masuk juga penulis menemukan masih sedikitnya jumlah pelapor.

Dengan adanya program ini juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga mampu menciptakan kesejahteraan masyarakat, dimana masyarakat dapat melaporkan segala hal yang menjanggal dengan cepat tentang keluhan pada pelayanan publik maupun hal lainnya. Diharapkan penerapan program LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Tengah dapat dilaksanakan secara maksimal.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disimpulkan sudah belum maksimal apabila dilihat berdasarkan pengukuran dimensi dan indikator menurut teori Jones 1991. Pada dimensi Organisasi menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat melalui program LAPOR belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat pada pelaksanaan program LAPOR masih banyak sarana prasarana yang belum lengkap dimana hanya menggunakan sarana seadanya, Namun pada dimensi Interpretasi pelaksanaan program LAPOR sudah sesuai dengan SOP program LAPOR, tetapi pada pemahaman konsep pada masyarakat masih banyak yang belum memahami bagaimana menggunakan program LAPOR sebagai media pengaduan dan masih banyak masyarakat yang melek teknologi. Lalu pada dimensi Aplikasi/Penerapan pencapaian masyarakat yang melapor dinilai masih sedikit.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu dimana waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada masyarakat yang telah melakukan pelaporan melalui aplikasi LAPOR dan secara tidak anonim.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini hanya hasil temuan awal penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelaksanaan program LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan waktu dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Jones, Charles O. 1991. Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy). Jakarta: Rajawali.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Wahab, Abdul. 2008. Interpretasi Sebuah Organisasi. Yogyakarta: PT. Graha Pustaka
- Arafah, Mayasakurnia. 2015. Implementasi Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian
- Agustin, Nancy Sri. Pelaksanaan Program Penerbitan Akta Kematian Dengan Sistem Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyu Asin.

