**PENERAPAN APLIKASI LAPOR! DALAM PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Daffa Hafidz Osama

NPP. 30.0949

*Asdaf Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: hdafidz@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Ardieansyah, S.STP, M.Soc.Sc

***ABSTRACT***

***Problem Statement***: The *application of the LAPOR application! in the service of public complaints is the main objective of this research. The application of the LAPOR application! in improving public complaint services in West Kotawaringin Regency has not run optimally. There are still many obstacles that occur in West Kotawaringin Regency. This is evidenced by benchmark indicators in the form of a minimum number of complaints, user reviews of applications that are still not good, and the accessibility of one of its features.* ***Purpose***:*This research aims to find out how the application of LAPOR! so far in West Kotawaringin.* ***Method****: With a qualitative approach to the descriptive method with an inductive approach and techniques of interviews, observation, and documentation are used in data collection. Data reduction, data presentation, data verification are used in data analysis techniques based on benchmarks related to the application of the LAPOR! application. The informants in this study are the Head of Service, Head of Field, Application Admin, and Application user communities. The concept of implementation in terms of indicators is support in implementing LAPOR!, capacity in implementing LAPOR!, and value in implementing LAPOR! be an indicator in answering the questions of the problem in the research concept.* ***Result****: Of course, this problem is accompanied by budgetary problems where there is no specific budgeting for the implementation of LAPOR!, as well as human resource problems where several offices that are admins are contract workers which can affect the rate of complaint handling.* ***Conclusion****: To overcome these obstacles, the management of public complaints services in terms of complaints in the LAPOR! Application is carried out. West Kotawaringin District needs to be improved, it needs to be further encouraged regarding the LAPOR! action plan. which has been announced with the USAID SEGAR team because this action plan contains all aspects of planning including budget, technical, and others for maximum implementation of LAPOR! in West Kotawaringin Regency.*

**Keywords**: *Application, Complaint, LAPOR!, Public Service.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan**: Penerapan aplikasi LAPOR! dalam pelayanan pengaduan publik menjadi tujuan utama penelitian. Penerapan aplikasi LAPOR! dalam peningkatan pelayanan pengaduan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat belum berjalan dengan optimal. Masih banyak hambatan yang terjadi di Kabupaten Kotawaringin Barat. Hal ini dibuktikan dengan tolak ukur indikator berupa kuantitas pegaduan yang minim, ulasan pengguna terhadap aplikasi yang masih kurang baik,serta aksesibilitas dari salah satu fiturnya. **Tujuan**: Riset ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan LAPOR! sejauh ini di Kotawaringin Barat. **Metode**: Dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif pendekatan induktif dan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi digunakan dalam pengumpulan data. Reduksi data, penyajian data, verifikasi data digunakan dalam teknik analisis data berdasarkan tolak ukur terkait penerapan aplikasi LAPOR!. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala Bidang, Admin Aplikasi dan Masyarakat pengguna aplikasi. Konsep penerapan ditinjau dari indikator berupa support dalam penerapan LAPOR!, cappacity dalam penerapan LAPOR!, dan value dalam penerapan LAPOR! menjadi indikator dalam menjawab pertanyaan masalah dalam konsep penelitian. **Hasil/Temuan**: Tentunya permasalahan ini dibarengi dengan permasalahan anggaran dimana belum terdapat penganggaran khusus untuk penerapan LAPOR!, serta permasalahan sdm dimana beberapa kantor yang menjadi admin adalah seorang tenaga kontrak yang dapat mempengaruhi laju penanganan pengaduan. **Kesimpulan**: Mengatasi hambatan tersebut dilakukan pengelolaan pelayanan pengaduan publik segi pengaduan dalam Aplikasi LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Barat perlu dibenahi, perlu digalakkan lebih lanjut mengenai rencana aksi LAPOR! yang sudah dicanangkan bersama tim USAID SEGAR dikarenakan renaksi ini memuat semua aspek perencanaan meliputi anggaran, teknis, dan lain-lain demi maksimalnya penerapan LAPOR! di Kotawaringin Barat

**Kata Kunci :** LAPOR!, Penerapan, Pelayanan Publik , Pengaduan

# Pendahuluan

## Latar belakang

Pelayanan Publik ialah cerminan organisasi lembaga atau badan organisasi tertentu dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang diperuntukan kepada masyarakat. Penilaian kinerja elemen organisasi diukur oleh bentuk output Pelayanan yang diselenggarakan pemerintahan. Pelayanan publik dewasa ini didorong untuk menciptakan pelayanan berbasis good governance, dibarengi penggunaan teknologi berbagai aspek pemerintahan. Pemecahan masalah terkait peningkatan pelayanan yang ditawarkan pemerintah berupa diterapkannya pelayanan pengaduan. Pelayanan Pengaduan Publik merupakan konteks panduan pemerintah dalam mengatur tahapan agar pelaksanaan penanganan aduan masyarakat terstruktur dengan baik dalam proses pelayanan publik (Nindyta, 2020).

LAPOR! merupakan terobosan aplikasi perubahan paradigma pelayanan pengaduan yang konvensional menjadi berbasis online secara menyeluruh. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan suatu terobosan pelayanan publik berperan untuk mengatur seluruh penampungan pendapat serta layanan pengaduan via internet untuk warga sehingga media aplikasi ini mempermudah warga dalam berhubungan dengan pemerintah dalam konteks pelayanan publik. LAPOR! merupakan wujud nyata aplikasi pengaduan terintegrasi seluruh indonesia yang memuat masukan, aspirasi dan aduan serta permintaan informasi yang dibuat Kantor Staf Kepresidenan (KSP) serta bekerjasama dengan Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dalam mewujudkan peningkatan keikutsertaan kontribusi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah (Rheina Wulansari, 2019). Masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat yang ingin melakukan pengaduan dapat mengakses secara mudah melalui situs www.lapor.go.id atau mengunduh aplikasi LAPOR! via di Google Play atau App Store atau via sms ke 1708 serta dapat pula menguhubungi email resmi kantor Kominfo setempat.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Kabupaten Kotawaringin Barat adalah salah satu kabupaten yang telah berhasil menerapkan terobosan ini sejak tahun 2019. Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat menerapkan aplikasi LAPOR! dengan perantara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai lembaga yang memperoleh amanah dalam perencanaan dan ekseksusi program Aplikasi LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat. Hal ini sesuai dengan kedudukan dan tupoksi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Kotawaringin Barat

Kabupaten Kotawaringin Barat meskipun sudah menjalankan terobosan in selama kurang lebih 3 tahun, masih terdapat kendala yang dijumpainya. Seperti masih sedikitnya laporan pengaduan masyarakat yang masuk, seharusnya hal terobosan seperti ini dapat dimanfaatkan dengan baik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dibarengi juga dengan permasalahan lain seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga sedikit masyarakat yang mengetahuinya serta ulasan masyarakat terhadap aplikasi ini secara keseluruhan yang belum menunjukan kepuasan tersendiri. Berlandaskan konflik yang ada, diperlukan analisis atau pengamatan terhadap pelaksanaan penerapan aplikasi LAPOR! di Kotawaringin Barat agar terobosan ini dapat diterapkan secara maksimal

## Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Pelayanan Publik Berbasis LAPOR di Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa (Kasma, 2020). Hasil ulasan yang diperoleh dari riset merupakan penyelenggaraan pelayanan Aplikasi LAPOR pada riset permasalahan Kantor Sekretaris Wilayah Gowa berjalan dengan baik mengalami pengaduan mengalami atensi yang kilat serta paham dalam penangannya. Lalu terdapat penelitian Implementasi Pelayanan Publik LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Banteang (Selviana, 2020). Penelitian membuktikan kalau aplikasi LAPOR telah cocok dengan prosedurnya, namun masih dapat dibenahi lagi. Perihal ini dapat dilihat dari Komunikasi, Sumber Daya (SDM), Disposisi, serta Struktur birokrasi. Terdapat juga penelitian Penerapan LAPOR! Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik Dan Layanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Aceh Barat (Septian & Muzakkir, 2021). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Pelaksanaan Program LAPOR dalam rangka penindaklanjutan pengaduan warga oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Barat sudah berjalan cukup baik, namun dapat dibilang belum efektif. Oleh karena itu, Diskominsa Aceh Barat melakukan berbagai macam cara seperti sosialisasi agar informasi tentang aplikasi ini tersebar luas

## Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni analisis penerapan aplikasi LAPOR!dalam pelayanan pengaduan publik metodenya menggunakan kualitatif deskriptif dipilih oleh penulis dalam melakukan penelitian hampir sama dengan penelitian sebelumnya namun pengukuran indikator menggunakan teori Indrajit yaitu teori tentang penerapan e-government dengan 3 indikator yakni *Support, Capacity*, dan *Value*

## Tujuan

Tujuan ini diutamakan terhadap target yang ingin dicapai oleh peneliti. Tujuan dari penulisan ini untuk menganalisis penerapan aplikasi LAPOR! khususnya dalam melayani pelayanan pengaduan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat.

# II Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara Kualitatif Deskriptif. Metode Penelitian Kualitatif ini digunakan untuk menggambarkan dan menelaah penerapan dari aplikasi LAPOR! di Kotawaringin Barat sebagai media pelayanan pengaduan publik. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang menggambarkan berbagai macam kejadian yang terjadi, baik secara alamiah maupun yang timbul akibat campur tangan mahluk hidup seperti aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2017)

Metode pengambilan data dalam penelitian yang saya lakukan ini dengan menggunakan wawancara observasi moderat dan dokumentasi sedangkan teknik analisanya adalah menggunakan Teknik Analisa Data Triagulasi Model Miles dan Huberman yaitu Reduksi Data yakni penelitian ini peneliti akan memilih dan memilah tentang Penerapan Aplikasi LAPOR! dalam Pelayanan Pengaduan Publik. Permasalahan terkait diangkat fokus permasalahan yang akan diteliti., Lalu terdapat Penyajan data yakni penulis akan menyajikan data sebagai hasil wawancara, lalu dikaitkan dengan teori, lalu diperjelas dan diperkuat oleh data terikat penerapan Aplikasi LAPOR! dalam Pelayanan Pengaduan Publik. Serta Pengambilan Konklusi, yaitu penarikan kesimpulan dengan dikaitkan dengan data yang terjadi dilapangan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2013). Sumber data primer ialah sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti itu sendiri setelah mengumpulkan berbagai data terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini sumber data primer seperti hasil wawancara terhadap pejabat kantor yakni Kepala Dinas Kominfo, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik berserta Admin Utama LAPOR! Kotawaringin Barat dan masyarakat pengguna aplikasi LAPOR!. Sedangkan data sekunder meliputi data yang diperoleh untuk menunjang data primer pada penelitian ini seperti berkas-berkas yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Contohnya ialah berbagai regulasi mulai dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, Rencana Kerja Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Barat, dan lainnya.

# III Hasil dan Pembahasan

## 3.1 *Support*

##### **Aturan dan Kebijakan Pemerintah**

Dukungan dari pemerintah berupa adanya aturan atau kebijakan ini pun merupakan aspek penting Pengembangan *e-government* diperlukan aspek penting yang menjadi salah satu awal dari inisiatif pengembangan e-government yaitu standar yang telah disepakati oleh pemegang kekuasaan publik dan dilaksanakan dengan cara yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada (Pradana et al., 2022). Peneliti meminta keterangan atau penjelasan kepada narasumber yang mengetahui tentang aspek dari dukungan yakni dari kebijakan pemerintah terhadap penerapan aplikasi LAPOR!. Dalam hal ini, peneliti menemukan bahwasanya Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat sendiri dalam hal ini dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian sudah cukup mendukung penerapan LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat, hal ini ditandai dengan dibuatnya Keputusan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 131 Tahun 2022 mengenai Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Admin LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat. Dalam keputusan tersebut tercantum berbagai tugas dan fungsi pejabat terkait dalam menangani pengaduan yang tersebar di setiap Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Kotawaringin Barat hingga level Kecamatan. Adanya keputusan ini menandakan keseriusan dan dukungan dari pejabat pemerintah setempat dalam memaksimalkan penerapan pengaduan online di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Ketersediaan dan konsistensi merupakan dukungan yang besar untuk dapat mengembangkan electronic government *(e-government)* yang sudah diterapkan. Oleh karena itu dukungan pemerintah menduduki peran yang sangat penting jika dukungan pemerintah tidak diberikan maka dipastikan electronic government *(e-government)* juga tidak akan berjalan dengan mulus (Oktavya, 2015). Pemerintah pusat pun mendukung secara tidak langsung adanya terobosan e-government berupa penerapan LAPOR ini dalam menangani aduan masyarakat secara online dan terpusat. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 mengenai Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dimana peraturan ini sangat berkaitan dengan penerapan LAPOR. Seperti yang tertuang dalam peraturan tersebut di referensi arsitektur nomor 01.24 tertulis referensi arsitektur Pemerintah Daerah yakni kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat secara umum. Menurut peneliti hal ini sejalan dengan diterapakan aplikasi LAPOR untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini menyampaikan aduan atau keluhan secara mudah melalui aplikasi terpusat dan tidak perlu repot harus menyampaikan langsung ke satuan kerja terkait.

##### **Sosialisasi**

Belum terdapat kegiatan sosialisasi resmi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dikarenakan masih belum terdapat anggaran khusus sehingga anggaran yang tersedia masih terbatas hanya sekedar untuk kegiatan pencetakan pamphlet dan Focus Group Discussion. Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Barat sejauh ini belum ada mengadakan kegiatan sosialisasi resmi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi LAPOR!, bentuk upaya sosialisasi yang mampu dilakukan oleh Diskominfo Kobar adalah dicetaknya pamflet atau selebaran. Terdapat pamflet mengenai LAPOR! ini selanjutnya akan didistribusikan kepada tiap-tiap kecamatan untuk disebarkan kepada unsur masyarakat melalui tokoh masyarakat terkait yang ada didaerahnya masing-masing. Dalam pamflet tersebut tertera juga langkah-langkah mulai dari proses registrasi sampai kanal-kanal aduan lainnya yang berkaitan dengan LAPOR! sehingga dapat memudahkan masyarakat yang membaca dan memahaminya. Diskominfo juga telah mengadakan bimbingan teknis mengenai operasional LAPOR! terhadap pejabat pengelola atau admin di tiap-tiap OPD dan tidak lupa mengundang beberapa tokoh masyarakat dalam kegiatan tersebut

## Capacity

##### **Sumber Daya Manusia**

Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian diperlukan guna penerapan e-government dapat sesuai dengan asas dan manfaat yang diharapkan (Mariano, 2019). Bermakna bahwasanya kompetensi dan keahlian daripada sumber daya manusia tersebut berperan vital dalam penerapan e-government sehingga dalam hal ini peneliti menganalisis aspek dari segi sumber daya manusia dalam penerapan aplikasi LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat. Ditinjau dari segi sumber daya manusia, peneliti menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya dilapangan. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa OPD yang menjadi admin pembantu adalah seorang tenaga kontrak daerah atau honorer. Permasalahannya adalah apabila yang menangani seorang tenaga kontrak bukannya dari sekretaris dinas dari OPD yang bersangkutan akan terjadi kendala dalam kecepatan penanganan pengaduan.

##### **Anggaran**

Peneliti juga menemukan hal lain selain permasalahan admin, yakni berkaitan dengan anggaran atau dalam hal ini biaya operasional. Ditemukan sejauh ini belum terdapat anggaran khusus terhadap operasional atau pengaplikasian aplikasi LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat, seperti honor atau insentif bagi admin. Sejauh ini anggaran yang mampu direncanakan oleh Diskominfo adalah sebatas kegiatan Focus Group Discussion ataupun Monitoring Evaluasi terhadap pelaksanaan LAPOR! yang diwakili oleh setiap admin OPD terkait.

##### **Infrastruktur IT**

Aspek kapasitas terakhir yang turut ditinjau peneliti adalah dari segi Infrastruktur IT pendukung dalam penerapan LAPOR! di Kotawaringin Barat. Yang peneliti telaah dari infrastruktrur tentu saja dari server internet yang dimiliki oleh Diskominfo Kobar, dikarenakan server utama masih terpusat dari LAPOR! dan tentu saja dikelola dan ditangani langsung oleh Kemenpan-RB yang menampung segala data-data pengaduan dari seluruh penjuru nusantara. Aplikasi LAPOR! sendiri aplikasi yang diciptakan dan ditangani oleh empat instansi yakni KSP, Ombudsman, Kemenpan-RB dan Kominfo Republik Indonesia. Diskominfo Kobar hanya menyediakan provider internet berupa WiFi guna mempermudah admin utama LAPOR! dalam mengelola aduan di Kantor Diskominfo Kobar, kendala hanya apabila terdapat pemadaman tiba-tiba oleh PLN sehingga memerlukan waktu untuk reboot kembali.

Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat pernah mensiasati dengan membuat sub-domain www.lapornurani.lapor.go.id, akses memang masuk portal sub domain namun untuk level proses tetap harus melalui admin pusat untuk mendisposisi. Untuk kualitas jaringan yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat sendiri dapat dikatakan sudah cukup memadai dalam operasional aplikasi LAPOR seperti portal dan server untuk load data dan sharing data.

## Value

Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya E-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi E-government. Oleh karena itu aplikasi LAPOR memiliki manfaat yang cukup signifikan bagi masyarakat (Laili, 2022). Penerapan daripada terobosan pelayanan publik ini tentu saja harus menuai manfaat yang nyata agar terlihat perbedaan dari yang sebelumnya. Salah satu pengguna aplikasi LAPOR di Kabupaten Kotawaringin Barat yang telah diwawancarai oleh peneliti mengaku merasakan manfaat tersebut, dimana dari respon yang disampaikan kepada peneliti menunjukkan kepuasan tersendiri terhadap penggunaan aplikasi LAPOR!. Ditandai dengan laju penanganan pengaduan yang cukup bagus dimana pelapor mendapat respon atau tanggapan dari pengaduan yang beliau sampaikan tepat dihari yang sama dengan selisih hanya beberapa jam. Hal ini menandakan kualitas laju penanganan pengaduan LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dikatakan cukup maksimal yang membuat pengadu merasakan kepuasan tersendiri terhadap aplikasi tersebut dan dapat dirasakan manfaat yang cukup nyata dalam hal ini sangat memudahkan dan memuaskan masyarakat.

Selain itu, masyarakat juga merasakan kemudahan manfaat dari adanya penerapan ini dari aspek teknologi. Pada stigma terdahulu, masyarakat jika ingin melaporkan sebuah pengaduan maka harus tertuju kepada instansi terkait secara manual datang ke kantor yang bersangkutan. Proses penanganan nya pun terbilang tidak maksimal, dimana dapat terjalin sesuatu pengaduan tidak ditangani oleh satu juga organisasi penyelenggara dengan alibi pengaduan bukan kewenangannya. Masing-masing organisasi pemerintah daerah mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinasi dengan baik sehingga tidak berjalan secara efektif dan terintegrasi. Akibatnya, sering terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau. Dengan adanya SP4N Lapor, masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menyampaikan aduan dan keluhan kepada pemerintah daerah, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir lagi dan permasalahan yang ada segera direspon oleh pihak yang berwenang

## Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pemerintah Daerah juga menemukan beberapa kendala dalam memaksimalkan penerapan LAPOR di Kabupaten Kotawaringin Barat, seperti permasalahan di aspek anggaran dan sumber daya manusia. Tidak adanya perencanaan anggaran memang sudah menjadi masalah umum dimana anggaran yang tersedia hanya dimiliki oleh Dinas Kominfo dalam hal rapat internal antar admin tiap organisasi perangkat daerah dan monitoring evaluasi saja, tidak ada penganggaran khusus seperti honor khusus terhadap admin. Terkait sumber daya manusia ditemukan sedikit kendala dimana yang menjadi admin adalah tenaga kontrak daerah, hal ini berpengaruh kepada laju penanganan pengaduan dimana apabila terdapat laporan yang masuk maka admin harus mendisposisi terlebih dahulu kepada atasan untuk arahan lebih lanjutnya dan tentu saja hal ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan pengaduan online tersebut

# IV Kesimpulan

Kesimpulan yang peneliti ambil dari penerapan aplikasi LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Barat adalah cukup baik meskipun dapat dikatakan belum maksimal. Berlandaskan penelitian dan temuan yang ditelaah peneliti dilapangan, pemerintah daerah sudah berusaha semampu mungkin untuk memaksimalkan penerapan aplikasi ini namun masih belum yang diharapkan karena terobosan ini masih banyak yang kurang familiar, permasalahan di aspek anggaran dan sumber daya manusia.yang dimana hal tersebut sudah menjadi permasalahan umum.Solusi untuk menangani berbagai kendala tersebut tentu saja pemerintah daerah harus dapat menyusun sebuah Rencana Aksi LAPOR! untuk periode.jangka waktu tertentu Dengan penyusunan Renaksi ini tentu saja nantinya akan benar-benar memaksimalkan penerapan LAPOR! di yang sebelumnya memiliki celah-celah dalam pelaksanaannya. Agar aplikasi LAPOR! ini secara luas diharap sanggup mendesak aplikasi tata kelola pemerintahan yang transparan serta akuntabel, spesialnya dalam penindakan aduan warga

**Keterbatasan Penelitain.** penelitian memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Lokus sebagai studi kasus yang dipilih berdasarkan teori Indrajit tentang penerapan aplikasi e-government. Menurut Indrajit dalam penerapan e-government terdapat beberapa aspek penting seperti *support, capacity*, dan *value*.

**Arah Masa Depan.** Peneliti memberikan saran dan masukan berkenaan dengan analisis dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penerapan aplikasi LAPOR dalam peningkatan pelayanan Pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Barat. Kepada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat untuk benar-benar merealisasikan dengan benar penyusunan rencana aksi yang telah dibuat bersama dengan tim USAID SEGAR guna mengoptimalkan pelayanan pengaduan publik ini, tentu saja hal ini dapat memaksimalkan operasional daripada penerapan aplikasi LAPOR di Kotawaringin Barat.

# V Ucapan Terima Kasih

Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M selakui Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri,Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Megandaru Widhi K., S.IP, M.Si selaku Kepala Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri,Bapak Agung Nurrahman., S.STP, M.PA selaku Sekretaris Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Ardieansyah, S.STP, M.Soc.Sc selaku Dosen Pembimbing yang selama ini memberikan bimbingan serta mengarahkan penyusunan skripsi ini, Seluruh Dosen Pengajar, Pelatih, Pamong Pengasuh, dan juga Civitas Akademika IPDN yang telah memberikan jasa serta dedikasinya dalam pembelajaran selama melaksanakan pendidikan,Segenap keluarga besar Kontingen Kalimantan Tengah, dan adik-adik angkatan XXXI, XXXII, XXXIII yang selalu membantu dan memberikan semangat, khususnya Saudara Kontingen angkatan XXX yang telah menjadi keluarga kedua, Segenap Saudara Kelas G-4, wisma Sumatera Utara Atas terkhusus Petak E yang selalu mendengar keluh kesah peneliti,Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas seluruh bantuan, dukungan serta doa yang diberikan.

# VI Daftar Pustaka

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Kasma. (2020). Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

Laili, N. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Elements of Successful Application of. *Jurnal Kebijakan Publik*, *13*(3), 295–301.

Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Nindyta, L. (2020). *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik ( JMIAP ) PENERAPAN APLIKASI SP4N-LAPOR DALAM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA SOLOK*. *2*(2), 26–33.

Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *3*(3), 1437.

Pradana, F. H., Bulungan, K., & Utara, K. (2022). *Penerapan Government Dalam Pelayanan Informasi Publik di Diskominfo Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara*. 1–17. http://eprints.ipdn.ac.id/7986/

Rheina Wulansari. (2019). *PENINGKATAN PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN LAMAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DI KOTA BANDUNG*.

Selviana. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik Sp4N-Lapor Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng*.

Septian, A., & Muzakkir. (2021). Penerapan Sp4N Lapor Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik Dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat. *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, *1*(2), 1–4. http://jurnal.utu.ac.id/JIMSI/article/view/4172

Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* (12th ed.). Remaja Rosdakarya.

##