

**EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE (LAPOR!) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT**

Jessinda Agnesia

NPP. 30.0192

Asdaf Kota Solok, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email : [jessinda130718@gmail.com](mailto:jessinda130718@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dra. Siti Zulaika, M.Si

**ABSTRACT**

**Problems/Background (GAP):** SP4N-LAPOR! is a service for conveying all the aspirations and complaints of the Indonesian people through the website as well as the application. The LAPOR! program was formed to realize the no wrong door policy how to provide a one-stop complaint facility that is connected to all government agencies so that people no longer have difficulties or confusion when they want to submit complaints or input. **Purpose:** this study aims to analyze and describe the effectiveness of the implementation of the People's Online Aspirations and Complaint Service Application (LAPOR!) program at the Solok City Communication and Informatics Office, the inhibiting factors and the government's efforts to overcome obstacles. **Method:** using a research method that is Descriptive Qualitative. **Result/Findings:** the results of the research measuring the effectiveness of the implementation of the LAPOR! program carried out by the Solok City Communication and Informatics Service, West Sumatra Province, is the LAPOR! program. has greatly facilitated the government and the public in carrying out various kinds of complaints and providing efficiency to services to the community. From the research it was concluded that the implementation of the LAPOR! has been effective but there are still a number of obstacles/obstacles that occur, this occurs due to several factors that become obstacles such as insufficient socialization, inadequate internet access and incompetent human resources. **Conclusion:** Therefore, the author's suggestion is that it is necessary to hold socialization evenly to the community, improve internet access facilities and infrastructure and train the community.

**Keywords:** Complaint, Effectiveness, LAPOR! Application

**ABSTRAK**

**Permasalahan/ Latar belakang (GAP):** SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui *website* dan juga aplikasi. Program LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* berupa penyediaan sarana pengaduan satu pintu yang terhubung dengan seluruh instansi pemerintah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhan maupun masukan. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Solok, faktor penghambat serta upaya pemerintah untuk mengatasi hambatan. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode kualitatif secara deskriptif dengan pendekatan induktif. **Hasil/Temuan:** hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran efektivitas pelaksanaan program LAPOR! yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat adalah program LAPOR! sudah sangat mempermudah pemerintah dan masyarakat dalam melakukan berbagai macam pengaduan dan memberikan efisiensi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sudah efektif namun masih ada beberapa hambatan/kendala yang terjadi, hal ini terjadi karena beberapa faktor yang menjadi penghambat seperti sosialisasi yang masih kurang, akses internet yang tidak memadai dan sumber daya manusia yang tidak kompeten. **Kesimpulan:** oleh karena itu, saran penulis perlu diadakan sosialisasi secara merata kepada masyarakat, peningkatan sarana dan prasarana akses internet dan pelatihan kepada masyarakat.

**Kata kunci: Aplikasi LAPOR!, Efektivitas, Pengaduan**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Adanya program ini bermula dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh organisasi yang bersangkutan. Oleh sebab itu perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Dengan tujuan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), 2017). Lembaga yang mengelola program ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Sebagai tindak lanjut dari program SP4N-LAPOR! telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adanya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional (SP4N).



## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada tiga permasalahan utama dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, Provinsi Sumatera Barat, yaitu: 1) Kurangnya sosialisasi terkait aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK kepada masyarakat sehingga mayoritas masyarakat masih tidak tahu mengenai aplikasi ini. 2) Akses jaringan internet yang masih belum merata di seluruh wilayah Kota Solok,. 3) Sumber daya manusia yang tidak kompeten dan masih gagap teknologi.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu sehingga menjadi bahan rujukan dan masukan penulisan, pertama penelitian oleh Laibah Dhiya Luchfiah tahun 2019 merupakan penelitian berupa skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung”. Skripsi tersebut meneliti tentang keefektifitasan program LAPOR! yang dilaksanakan pemerintah Kota Bandung dalam peningkatan pelayanan pengaduan secara *online*. Kesimpulan yang dapat diambil dari kajian dalam skripsi tersebut adalah produktivitas LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan sudah baik. Kedua, penelitian Ryo Adi Subekti, yang merupakan Purna praja dari Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri tahun 2022. Jurnal ini meneliti tentang “Efektivitas Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* di Kabupaten Kebumen” dalam hal ini menyatakan LAPOR! memberikan dampak positif dalam membantu masyarakat melakukan pengaduan.

Selanjutnya, hasil penelitian Muhammad Naufal Ilham yang merupakan Purna praja dari Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri tahun 2022. Jurnal ini meneliti tentang “Efektivitas Aplikasi LAPOR! Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu”. Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas aplikasi LAPOR! dalam lingkup pemerintahan Kota Bengkulu menggunakan Teori Efektivitas Budiani (2007:53) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi LAPOR! pada Kota Bengkulu sudah berjalan sebagaimana mestinya sesuai fungsinya sebagai wadah pengaduan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah laporan masuk yang bersifat pengaduan lebih banyak dibandingkan laporan jenis lain. Hanya saja pada pelaksanaannya layanan aplikasi LAPOR! berjalan kurang efektif. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang seharusnya gencar dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Kemudian laporan yang ditangani dengan tuntas hanya sedikit dibandingkan laporan yang masuk dan banyak laporan yang selesai tidak

tepat waktu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi LAPOR! dalam lingkup pemerintah Kota Bengkulu masih belum efektif, dikarenakan kurangnya penanganan laporan yang masuk oleh pemerintah yang menangani pengaduan tersebut.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat. Lokus penelitian berbeda dengan ketiga penelitian sebelumnya, serta penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada efektivitas program LAPOR! melalui tinjauan deskriptif kualitatif.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keefektifitasan pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, apa saja faktor yang dapat menghambat pelaksanaan program dan bagaimana upaya pemerintah Kota Solok dalam mengatasi hambatan yang muncul dalam pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Flick (2002) dalam Gunawan (2014:81) penelitian kualitatif adalah “*specific relevance of study of social relations, owing to the fact of the pluralization of life worlds.*” Yang memiliki arti penelitian kualitatif merupakan keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan.” Menurut Bogdan dan Taylor (1990) dalam Gunawan (2014:82) penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan orang-orang serta perilaku yang bisa diamati yang mengarah pada latar dan individu secara utuh.” Sedangkan, Creswell (2009) dalam Gunawan (2014:82-82) mengatakan bahwa “pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif konstruktif (misalnya, makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu), atau berdasarkan perspektif partisipatori (misalnya, orientasi terhadap politik, isu kolaborasi, atau perubahan), atau keduanya”. Selanjutnya, menurut Sugiyono (2005) dalam Gunawan (2014:83)



menjelaskan bahwa”penelitiankualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu kondisi objek ilmiah dimanapeneliti merupakan instrumen kunci”.

Sumber data berasal dari data primer dan sekunder, dimana data primer merupakan sumber yang menyampaikan data secara langsung kepada pengumpul data dan data sekunder yang berasal dari literatur, buku dan dokumen melalui mempelajari, membaca dan memahami melalui cara lain. Teknik pengambilan informan dan responden yang dilakukan peneliti adalah *purposive sampling*, dan *snowball sampling*. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan Triangulasi yaitu menggabungkan wawancara, dokumentasi dan observasi. Untuk teknik analisis data menggunakan teknik Reduksi Data, Tampilan data, dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis bagaimana Efektivitas dari pelaksanaan program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat menggunakan teori efektivitas dari *James L. Gibson* yang menyatakan efektivitas dalam tujuh dimensi yakni, Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, Kejelasan strategi pencapaian tujuan, Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, Perencanaan yang matang, Perencanaan program yang tepat, Sarana dan prasarana dan Sistem Pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Adapun pembahasan dapat dilihat dalam subbab berikut:

#### **3.1 Efektivitas Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat**

##### **A. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai**

Peneliti mengambil kesimpulan dalam dimensi kejelasan tujuan yang hendak dicapai memiliki 2 (dua) indikator yang menjadi tolak ukur, pertama kurun waktu yang ditentukan (5 tahun terakhir), peneliti menyimpulkan bahwa dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir program LAPOR! PEMKO SOLOK sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur, meski terdapat beberapa kendala yang dialami masyarakat. Kedua, sasaran merupakan target yang konkret yaitu program LAPOR! PEMKO SOLOK sudah akurat dan tepat sasaran, yakni mempermudah masyarakat dalam melaporkan pengaduan kepada pemerintah.

## **B. Kejelasan strategi pencapaian tujuan**

Dalam dimensi kejelasan strategi pencapaian tujuan dengan indikator pertama yaitu dampak yang diberikan setelah pelaksanaan program LAPOR! PEMKO SOLOK baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Kemudian indikator kedua yaitu, peresapan yang berupa pengalokasian sumber daya baik modal ataupun manusai yang sudah sesuai dengan standar nasional dan pelaksanaan program yang sesuai dengan prosedur tetap.

## **C. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap**

Peneliti menyimpulkan bahwa tolak ukur dimensi proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap berdasarkan indikator pedoman dan pengambilan keputusan yaitu, pelaksanaan program LAPOR! PEMKO SOLOK berpedoman dan mengacu pada SOP yang telah ditentukan secara nasional seperti yang terdapat pada tabel 1.3 yang menjelaskan tentang prosedur pada aduan SP4N-LAPOR, sehingga pelaksanaannya sudah tentu efektif dan efisien. Untuk pengambilan keputusan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok cenderung melakukan musyawarah agar keputusan yang dihasilkan tepat sasaran.

## **D. Perencanaan yang matang**

Dalam dimensi perencanaan yang matang terdapat jangka waktu yang sudah direncanakan dengan sebaik mungkin. Jangka waktu (durasi) dalam program LAPOR! PEMKO SOLOK memiliki pengaruh terhadap hasil atau *output* dari pelaksanaan program. Hal ini juga akan mempengaruhi seberapa efektif program ini telah membantu meningkatkan pelayanan pengaduan publik di masyarakat Kota Solok. Untuk perencanaan terkait pelaksanaan program LAPOR! PEMKO SOLOK baik jangka pendek, menengah maupun panjang telah dibahas di dalam RENSTRA dan RPJMD Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.

## **E. Perencanaan program yang tepat**

Pelaksanaan program LAPOR! PEMKO SOLOK ini sudah sesuai dengan prosedur dan tepat sasaran. Dapat dilihat bahwa program ini sudah sangat membantu masyarakat ataupun pemerintah dalam melakukan dan memproses pengaduan. Kemudian untuk prosedur pengaduan pun sudah efektif dan efisien melihat durasi waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu aduan tergolong cepat. Biasanya laporan masuk akan di proses oleh aplikasi paling lambat dengan waktu 1x24 jam, apabila sudah diproses maka laporan tersebut akan diteruskan pada tim admin yang nantinya akan membutuhkan waktu paling lambat 3x24 jam agar laporan tersebut bisa sampai ke dinas atau OPD yang di adukan sehingga akan langsung diselesaikan ke lapangan oleh dinas terkait.



## **F. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasana di Diskominfo Kota Solok sudah terawat dan terpelihara dengan baik. Kemudian berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan terkait dimensi sarana dan prasarana maka dapat disimpulkan bahwa, untuk fasilitas berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok dalam menjalankan program LAPOR! PEMKO SOLOK sudah memadai, namun kendala yang paling sering ditemukan dimasyarakat adalah akses jaringan internet yang tidak stabil dan berkualitas buruk di beberapa daerah di Kota Solok sehingga aplikasi berjalan dengan tidak maksimal dan mengganggu prosedur.

## **G. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik**

Dimensi pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dengan indikator monitoring dan evaluasi telah menunjukkan bahwa program LAPOR! PEMKO SOLOK sudah termasuk efektif, karena dapat dibuktikan bahwa pelaksanaan dari program LAPOR! PEMKO SOLOK sudah mendapat berbagai penghargaan dari pemerintah pusat. Meski sudah mendapatkan berbagai penghargaan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sebagai pengelola program LAPOR! PEMKO SOLOK tetap terus meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan publik kepada masyarakat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melakukan pengaduan.

### **3.2 Faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat**

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan tiga faktor penghambat dalam pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat yakni, 1) Kurangnya sosialisasi terkait aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK kepada masyarakat sehingga mayoritas masyarakat masih tidak tahu mengenai aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK ini. 2) Akses jaringan internet menjadi hambatan terhadap penggunaan aplikasi, terkhusus aplikasi berbasis online. Akses internet di Kota Solok masih belum merata sehingga masyarakat kesulitan ketika ingin menggunakan aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK. 3) Sumber daya manusia yang tidak berkompoten dan masih gagap teknologi sehingga aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK masih belum dapat digunakan dengan maksimal.

### **3.3 Upaya yang dilakukan mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Program Aplikasi**

#### **Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat**

Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yakni, 1) Memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam lingkup kecil dan berbasis digital. 2) Meningkatkan sarana dan prasarana terkait akses jaringan internet. 3) Memberikan pelatihan terhadap penggunaan aplikasi.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan program aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok merupakan salah satu gebrakan inovasi dari pemerintah dalam menanggulangi permasalahan dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. Diciptakannya aplikasi ini diharapkan membuat masyarakat menjadi lebih pro aktif menyuarkan keluhan dan pengaduan kepada pemerintah terkait pelayanan publik yang diterima.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya dimana dalam pelaksanaan program LAPOR! disetiap daerah harus dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, terutama yang melakukan pengaduan. Untuk itu pemerintah harus bisa memaksimalkan faktor yang dapat mendukung pelaksanaan program LAPOR!.

Dengan demikian, dalam penelitian ini penulis kemudian mendapatkan kesimpulan akhir mengenai Efektivitas Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Efektivitas Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas pelaksanaan program aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sudah dapat dikatakan efektif berdasarkan tujuh dimensi efektivitas oleh *James L. Gibson*. Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK sudah memiliki tujuan yang hendak dicapai dengan jelas. Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK sudah tepat dari segi sasaran dan sudah memiliki strategi yang jelas dalam penerapannya dengan standar nasional. Untuk indikator pengambilan keputusan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok telah melakukan musyawarah agar keputusan yang dihasilkan tepat sasaran. perencanaan terkait pelaksanaan program



LAPOR! PEMKO SOLOK baik jangka pendek, menengah maupun panjang. Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK sangat membantu masyarakat ataupun pemerintah dalam melakukan dan memproses pengaduan. Namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sudah melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK dengan efektif.

2. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan tiga faktor penghambat dalam pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat yakni, 1) Kurangnya sosialisasi terkait aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK kepada masyarakat sehingga mayoritas masyarakat masih tidak tahu mengenai aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK ini. 2) Akses jaringan internet menjadi hambatan terhadap penggunaan aplikasi, terkhusus aplikasi berbasis online. Akses internet di Kota Solok masih belum merata sehingga masyarakat kesulitan ketika ingin menggunakan aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK. 3) Sumber daya manusia yang tidak berkompeten dan masih gagap teknologi sehingga aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK masih belum dapat digunakan dengan maksimal.
3. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yakni, 1) Memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam lingkup kecil dan berbasis digital. 2) Meningkatkan sarana dan prasarana terkait akses jaringan internet. 3) Memberikan pelatihan terhadap penggunaan aplikasi.

**Keterbatasan Penelitian :** Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu waktu, karena waktu yang digunakan pada saat melakukan penelitian relative singkat dan ruang lingkup penelitian hanya berada di satu Kota yaitu Kota Solok sebagai tempat studi kasus penelitian.

**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 Efektivitas pelaksanaan program aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat untuk menemukan hasil yang lebih akurat dan mendalam.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok dan jajaran, serta masyarakat Kota Solok yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Ashshofa, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Mardikanto, Toto dan Poerwoko Soebianto. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Naysahi, Syahrin. 2006. *Kebijakan Publik Menggapai Masyarakat Madani* Yogyakarta: MIDA PUSTAKA
- Norman K.Denzin and Yvonna S.Lincoln. 2009. *Handbook Of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian P.Sondang. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lajian Potlak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Strees, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PPM Erlangga
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R&D*. Bandung
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional



Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional  
Surat Keputusan Walikota Solok Nomor: 188.45- 191 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

### C. Jurnal dan Skripsi

Divani, Nadia Ulva. Dyah Hariani. 2017. *Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang*

Kristanto, Yuliana. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi LAPOR HENDI*. Jurnal Departemen Administrasi Publik UNDIP

Revly, dkk 2017. Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Miskin di Kelurahan Paal Dua Kecamatan Paal Dua Kota Manado, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Vol.2, No.2

Amelia, Rizka. 2015. *Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin

Nataya Anindita. 2016. Elemen Sukses E-Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan

Nurul Adiyati Hapsari. 2019. *Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Center (Studi Kasus di Provinsi Lampung)*. Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung

