

OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR! OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MINAHASA

Kireina Aprilia Aruperes
NPP. 30.1303

Asdaf Kabupaten Minahasa , Provinsi Sulawesi Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: arupereskireina@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ricky, SE, MMSI

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): This research is motivated by the implementation of e-Government-based public complaint services using the LAPOR! Application, through the Minahasa District Communication and Information Service. **Purpose:** This study aims to see how to optimize public complaint services through the LAPOR! application, by the Minahasa Regency Communication and Informatics Service, inhibiting factors and efforts to optimize the LAPOR! Application. Based on the number of complaint reports through the LAPOR! Application in Minahasa Regency is still at a low rate. **Method:** The research design used is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques include semi-structured interviews, participatory observation and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** The research results show that optimizing public complaint services through the LAPOR! considered not optimal. In the process of analysis and description of optimizing public complaint services through the LAPOR! Application there are 3 dimensions that are important parts, namely goals, decision alternatives and limited resources. In its implementation, several problems were found which were immediately resolved, such as: 1) Lack of outreach to the community 2) Inadequate network 3) Limited human resources. The efforts made to overcome these obstacles include: 1) Outreach to the public via social media 2) Repairing and improving the network system 3) Improving the quality of human resources. **Conclusion:** Optimization of the LAPOR! application can be optimized through socialization in the community, repairing and improving network systems, and the quality of human resources still needs to be improved by holding training for the LAPOR! application admin, besides that it is re-optimized application implementation by fixing existing deficiencies and solving problems so that government tasks will continue to run well.

Keywords: Optimization, Complaint Service, LAPOR!

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pengaduan publik berbasis e-Government dengan menggunakan Aplikasi LAPOR! melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa, faktor penghambat serta

upaya dalam optimalisasi Aplikasi LAPOR!. Berdasarkan jumlah laporan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! di Kabupaten Minahasa masih dalam angka rendah. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi terstruktur, observasi secara partisipatif dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dinilai belum optimal. Pada proses analisis dan pendeskripsian tentang optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! ada 3 dimensi yang menjadi bagian penting yaitu Tujuan, Alternatif Keputusan dan Sumber Daya yang di batasi. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang segera diatasi, seperti: 1) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat 2) Jaringan yang belum memadai 3) Keterbatasan SDM. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain: 1) Sosialisasi kepada masyarakat via social media 2) Memperbaiki serta meningkatkan sistem jaringan 3) Peningkatan Kualitas SDM. **Kesimpulan:** Optimalisasi aplikasi LAPOR! dapat dioptimalkan melalui sosialisasi di masyarakat, memperbaiki dan meningkatkan sistem jaringan, serta kualitas SDM masih perlu ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan bagi admin aplikasi LAPOR!, selain itu di optimalkan kembali pelaksanaan aplikasi dengan cara memperbaiki kekurangan yang ada dan menyelesaikan permasalahan agar tugas pemerintahan akan tetap berjalan dengan baik.

Kata kunci: Optimalisasi, Layanan Pengaduan, LAPOR!

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aplikasi LAPOR! ini merupakan suatu layanan untuk menyalurkan aspirasi serta menjadi sistem dimana masyarakat dapat melaporkan aduannya terkait masalah yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan publik. Lembaga pengelola Aplikasi LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik, Kantor Staf Presiden sebagai pengawas program prioritas nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik. Sedangkan tujuan dari dibuatnya Aplikasi LAPOR! oleh yaitu agar secara nasional masyarakat hanya memiliki satu saluran pengaduan yang disampaikan kepada penyelenggara pelayanan. Selain itu, sebagai implementasi dari kebijakan pemerintah “*no wrong door policy*” (Zeniari, 2019). Di Provinsi Sulawesi Utara, Kabupaten Minahasa merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan aplikasi LAPOR!. Hal tersebut bisa kita lihat pada website resmi Kabupaten Minahasa yaitu minahasa.go.id di mana dalam portal website tersebut tersedia layanan aduan yang salah satunya langsung diarahkan ke *website* LAPOR!. Aplikasi LAPOR! dapat di akses dengan mudah oleh seluruh masyarakat Indonesia termasuk Kabupaten Minahasa melalui website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), dan bisa juga membuka aplikasi LAPOR! melalui smartphone (android dan iOS). Setiap laporan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang masuk ke dalam website atau aplikasi LAPOR!, selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh admin LAPOR! Kabupaten Minahasa dan diteruskan kepada Perangkat Daerah terkait. Sesuai dengan salah satu misi Kabupaten Minahasa yaitu manajemen birokrasi yang profesional untuk mewujudkan pembangunan Kabupaten Minahasa

yang transparan. Maka, Pemerintah Kabupaten Minahasa terus mengupayakan mewujudkannya dengan melibatkan masyarakat memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan memudahkan masyarakat serta menyesuaikan dengan mengikuti perkembangan zaman yang modern saat ini. Aplikasi LAPOR! dianggap sebagai inovasi yang memberikan solusi terbaik dalam mendorong kemajuan pemerintah daerah. Namun pada pelaksanaannya masih memiliki hambatan. Permasalahan yang terjadi yaitu masyarakat Kabupaten Minahasa masih ada yang belum memanfaatkan aplikasi LAPOR! bahkan ada yang belum mengetahui keberadaan aplikasi LAPOR! yang kemudian memberikan pengaduan ataupun aspirasinya lewat media sosial seperti *Facebook*. Untuk mengetahui sejauh mana tujuan dari Aplikasi LAPOR! telah tercapai maka, diperlukan standarisasi dari setiap organisasi kegiatan maupun program tersebut berjalan dengan melihat fenomena-fenomena yang ada seperti laporan yang belum ditindaklanjuti, laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat lewat media sosial. Menurut Hotniar Siringorongo, optimalisasi sebagai pisau analisis untuk mengidentifikasi fenomena-fenomena yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada permasalahan berkaitan dengan Aplikasi LAPOR! yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terhadap bagaimana penggunaannya atau bahkan tidak mengetahui keberadaan Aplikasi LAPOR! menjadi suatu hambatan dalam mengoptimalkan Aplikasi LAPOR!.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Yang pertama, M. Naufal Ilham (2022) Institut Pemerintahan Dalam Negeri dengan judul “Efektivitas Aplikasi LAPOR! dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu”. Metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR telah berjalan sebagaimana mestinya sesuai fungsinya sebagai wadah pengaduan untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari karena jumlah laporan masuk yang bersifat pengaduan lebih banyak dibandingkan laporan jenis lainnya. Hanya saja pada pelaksanaannya layanan Aplikasi LAPOR ini berjalan tidak efektif hal tersebut dikarenakan kurangnya kegiatan sosialisasi yang seharusnya rutin untuk dilakukan setiap tahun. Kemudian laporan yang selesai ditangani hingga tuntas hanya sedikit dibandingkan dengan laporan yang masuk dan waktu penyelesaian laporan lebih banyak yang tidak tepat waktu. Kedua, Alfian Jayyidan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2022) dengan judul “Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul”. Metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam optimalisasi layanan pengaduan online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya yakni kurangnya komitmen dari beberapa OPD dan sosialisasi yang masih kurang. Ketiga, Ian Alfian Ishaq Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2022) dengan judul “Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul”. Metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan LAPOR masih ditemukan banyak kendala dalam penerapannya, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan Aplikasi atau Website LAPOR belum dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone, terbatasnya anggaran untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi ataupun kegiatan pelatihan, kualitas aparatur yaitu Admin pengelola LAPOR pada setiap Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi masih lambat dalam menangani setiap aduan masyarakat, kecepatan sistem jaringan pada Aplikasi LAPOR yang kadang maintenance dan error yang menyebabkan Aplikasi susah di buka. Keempat, Selviana M, Universtas Muhammadiyah Makasar (2020) dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng” metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! telah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kendala pada pelaksanaannya yaitu kurangnya koordinasi antar admin di OPD kabupaten dan juga kendala terkait admin yang tidak memiliki kontak person dari masyarakat yang melaporkan pengaduan tatap muka. Kelima ialah Rofingatun Nur Laila, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2022) dengan judul “Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul”. Metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi aplikasi PPID Kebumen dalam meningkatkan pelayanan informasi publik sudah berjalan baik namun belum maksimal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai bagaimana Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada lokus penelitian yang berbeda dengan basic lokasi penelitian Kabupaten Minahasa di mana pengguna aplikasi LAPOR di Kabupaten Minahasa masih sangat rendah. Selain itu teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori Optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo (2005) yang menyatakan bahwa Optimalisasi memiliki 3 (tiga dimensi) yaitu dimensi tujuan, dimensi alternatif keputusan dan dimensi sumber daya yang dibatasi, dimana teori tersebut berbeda dengan Naufal, Alfian, Ian dan Selviana. Landasan teoritis ini terhubung pada operasionalisasi konsep penelitian yang dilakukan. Perbedaan tersebut Penulis kira sudah cukup membuktikan bahwa penelitian ini bukan plagiasi dari penelitian sebelumnya yang memiliki topik pembahasan mengenai Aplikasi LAPOR!

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa, mengidentifikasi faktor penghambatnya, serta upaya dalam mengoptimalkan layanannya.

II. METODE

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan menurut Creswell (2016:3) yaitu rencana serta langkah penelitian yang terdiri dari berbagai tahapan berdasarkan argumen yang disampaikan hingga metode-metode yang sangat rinci dalam pengumpulan, interpretasi dan analisis. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini gunakan pendekatan penelitian kualitatif sebagai sebuah pendekatan yang dilakukan untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari sebuah obyek baik itu individu, kelompok maupun masalah manusia. Data-data yang terkumpul baik dalam bentuk tulisan maupun gambar akan diuraikan dalam bentuk deskripsi sesuai dengan fenomena yang terjadi dan penulis anggap telah sesuai dengan latar belakang serta permasalahan.. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana Informan dalam penelitian kali ini merupakan

orang yang dianggap paling mengerti mengenai Aplikasi LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa. Selain itu peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling* dalam menentukan informan. Teknik ini dipergunakan pada informan pengguna Aplikasi LAPOR! Yang di ambil secara acak pada masyarakat pengguna. Informan berfungsi untuk memberikan informasi tentang keadaan terkait situasi dan kondisi yang ada pada latar belakang peneliti.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis selama berada di lapangan berdasarkan pada Teori Optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo (2005) yang memiliki 3 dimensi yaitu Tujuan, Alternatif Keputusan dan Sumber Daya Yang Dibatasi. Teori tersebut dibahas dan diuraikan sebagai berikut.

3.1. Tujuan

3.1.1. Maksimalisasi

Keuntungan yang didapatkan oleh Dinas Komunikasi sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah kemudahan dalam hal mengelola pengaduan dan juga mengidentifikasi masalah yang terjadi di masyarakat sehingga masalah dapat diatasi dengan cepat. Selain itu, masyarakat juga mendapat keuntungan yaitu mudah mengawasi pengelolaan pengaduan, sehingga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik agar terciptanya rasa aman di masyarakat. Namun, dalam penerimaan belum semua masyarakat dapat menggunakan aplikasi LAPOR! dikarenakan jaringan internet yang belum memadai di beberapa daerah Kabupaten Minahasa. Hal tersebut juga dilampirkan dalam Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa Tahun 2018-2023.

Maksimalisasi keuntungan maupun penerimaan aplikasi LAPOR! sesuai dengan tujuan dibuatnya Aplikasi LAPOR! masih perlu dioptimalkan, dimana dari wawancara penulis kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dan salah satu masyarakat Kabupaten Minahasa serta berdasarkan observasi dari penulis di lapangan, masyarakat Minahasa belum semua dapat menerima keuntungan dari mengakses Aplikasi LAPOR! dikarenakan beberapa daerah belum tersedia jaringan internet.

3.1.2. Minimalisasi

Minimalisasi dari adanya optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa didapatkan apabila terjadi penurunan materi maupun non materi yang tidak menimbulkan kerugian. Adapun minimalisasi digunakan saat tujuan dari optimalisasi berkaitan dengan biaya, waktu, jarak dan semacamnya. Berdasarkan wawancara dari pihak dinas maupun masyarakat penggunaan aplikasi LAPOR! dapat meminimalisasi biaya karena baik dinas terkait maupun masyarakat tidak perlu mencetak dokumen, masyarakat juga bisa melapor lewat *gadget* ataupun komputer yang dimiliki tanpa mendatangi instansi terkait. Selain itu, dapat mencegah terjadinya pemungutan liar. Berdasarkan observasi penulis di lapangan, dalam penggunaan aplikasi LAPOR! terjadi penurunan materi maupun non materi dalam hal ini biaya dan waktu yang tidak menimbulkan kerugian, dimana masyarakat tidak perlu mendatangi kantor instansi terkait maka, dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.

3.2. Alternatif Keputusan

3.2.1. Efektif

Setiap program yang dibuat sudah seleyaknya untuk dibuat seefektif mungkin dengan tetap mempertimbangkan kondisi masyarakat, yaitu masyarakat Kabupaten Minahasa Menurut Hari Lubis dan Matani husein (2007) efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Yang mana dalam penelitian ini yang menjadi sasarannya adalah Masyarakat Minahasa dan yang menjadi tolak ukurnya adalah kondisi masyarakat dalam menguasai pemanfaatan teknologi seperti halnya penggunaan aplikasi LAPOR. Berkaitan dengan hal tersebut maka Diskominfo membuat program dengan mempertimbangkan keadaan masyarakat apakah program tersebut mampu diterima dan diaplikasikan oleh masyarakat secara umum atau tidak. Program tersebut seperti sosialisasi terkait dengan aplikasi LAPOR! Lewat media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram*, dimana dilihat dari tingginya angka pengguna media sosial *Facebook* dan *Instagram* di Kabupaten Minahasa. Dan tentunya sosialisasi tersebut dapat menghemat anggaran melihat kondisi anggaran yang kurang. Namun hal tersebut belum dapat dikatakan efektif karena masih ada masyarakat Kabupaten Minahasa yang belum mengakses internet.

3.2.2. Efisien

Efisien berarti suatu ketepatan cara. Cara yang dimaksud merupakan sebuah usaha atau kerja untuk menjalankan sesuatu. Cara yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa adalah laporan masuk yang sesuai dengan SOP pada aplikasi LAPOR! akan segera ditindak lanjuti, paling lama dengan kurun waktu 5 hari kerja, sehingga masyarakat tidak akan merasa kecewa saat sudah memberikan laporan karena laporan yang telah ditindak lanjuti akan masuk ke email atau akun aplikasi LAPOR! yang ada di hp pengguna. dari observasi penulis pada saat melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa, penulis melihat kinerja dari admin LAPOR! dimana ketika ada laporan yang masuk admin LAPOR! langsung memverifikasi laporan dan memilah laporan yang masuk apakah laporan tersebut sudah sesuai dengan SOP yang ada atau belum dan yang pastinya laporan tersebut tidak mengandung unsur SARA. Berdasarkan wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa SOP pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa sudah sesuai dengan ketentuan sehingga laporan yang masuk dapat dekerjakan secara efisien.

3.3. Sumber Yang Dibatasi

3.3.1. Sumber Daya Penunjang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik tentunya membutuhkan sumber daya penunjang. Sumber daya penunjang dalam hal ini merupakan sarana dan prasarana yang menjadi inventaris kantor. Berikut merupakan data inventaris penunjang Aplikasi LAPOR! yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa, yaitu:

Tabel 1
Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana Admin LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Komputer	2	Unit
2.	Printer	1	Unit
3.	Wifi	1	Unit
4.	Meja Kerja	2	Buah
5.	Kursi	2	Buah

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa, 2023

Berdasarkan tabel diatas mengenai sumber daya penunjang seperti sarana prasarana yang menunjang pengelolaan Aplikasi LAPOR! bahwa sumber daya yang ada dibatasi dikarenakan anggaran yang terbatas namun dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dioptimalkan sebaik mungkin.

3.3.2. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Kominfo Kabupaten Minahasa bidang Layanan E-Governmnet memiliki jumlah anggota yang tidak banyak. Namun hal itu tidak menyulitkan pegawai yang ada. Karena untuk aplikasi LAPOR! sendiri, dinas tidak turun secara langsung. Tetapi, berperan dibelakang layar sebagai penyedia, penanggung jawab dan pengelola seluruh data terkait pengaduan masyarakat serta semua aplikasi untuk pelayanan publik.

3.4. Hambatan yang Memengaruhi Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa

Menurut penulis terdapat beberapa faktor penghambat dalam optimalisasi layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR!, yaitu:

1. Kurangnya Sosialisasi terkait Aplikasi LAPOR! pada Masyarakat

Sosialisasi sangat penting diberikan kepada masyarakat. Namun, sosialisasi masih sangat kurang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa mengenai aplikasi LAPOR! kepada masyarakat. Setelah wawancara yang dilakukan penulis kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa, diketahui bahwa sosialisasi aplikasi LAPOR! kepada masyarakat secara umum hanya pernah dilakukan sekali yaitu pada saat peluncuran. Hal ini berdampak pada minimnya pengetahuan masyarakat akan adanya aplikasi LAPOR!. Minimnya pengetahuan masyarakat akan adanya aplikasi LAPOR! juga disebabkan kurang sadarnya masyarakat akan program-program yang dikeluarkan oleh pemerintah apalagi yang berbasis teknologi informasi. Karena masyarakat baru akan mencari tahu program terkait bila sedang membutuhkannya. Jika dirasa tidak penting atau tidak sedang dibutuhkan maka biasanya masyarakat enggan untuk mengetahui lebih lanjut program yang dikeluarkan oleh pemerintah.

2. Jaringan yang Belum Memadai

Masyarakat di Kabupaten Minahasa 75% sudah memanfaatkan teknologi. Namun pada beberapa daerah di Kabupaten Minahasa masih belum tersedia jaringan atau *blankspot* hal tersebut dikarenakan anggaran dari pemerintah Kabupaten ke Diskominfo masih sangat terbatas sehingga hal tersebut menjadi kendala bagi beberapa masyarakat untuk mengakses internet dan melakukan pengaduan secara online.

3. Kualitas Sumber Daya

Adanya peningkatan sumber daya manusia dibutuhkan untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja aparatur agar mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan mampu bergerak cepat mengikuti digitalisasi dalam pelayanan publik. Selain itu, hambatan yang ada yaitu terkait SDM di Kabupaten Minahasa yaitu masih ada beberapa admin OPD yang kurang memahami penggunaan dan pengelolaan aplikasi LAPOR! karena sudah faktor umur. Ada juga yang belum menguasai tata cara penindak lanjutan dari laporan masuk melalui aplikasi atau website LAPOR!, bahkan belum paham terhadap dengan tugas dan fungsinya. Faktor umur juga mempengaruhi admin aplikasi LAPOR! sehingga dibutuhkan pembaharuan SDM sehingga bisa lebih mudah untuk memahami sistematika aplikasi LAPOR!

3.5. Upaya Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa

Layanan pengaduan masyarakat mengalami beberapa hambatan maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa melakukan upaya-upaya sebagai bentuk antisipasi terhadap faktor-faktor penghambat yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan. Berikut upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa

1. Sosialisasi Kepada Masyarakat Via Sosial Media

Sebagai upaya dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam mengatasi hambatan terkait kurangnya sosialisasi dalam layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! yaitu melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan *website* ataupun media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa. Bila melakukan sosialisasi secara langsung bagi masyarakat umum sangat tidak memungkinkan. Karena sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka dan melibatkan banyak peserta akan memakan banyak biaya dan waktu, sehingga itu bukanlah solusi yang efektif dan efisien. Sementara dengan media sosial, sosialisasi akan lebih praktis. Apalagi kini hampir semua orang memiliki gawai. Media sosial yang digunakan untuk melakukan sosialisasi layanan pengaduan masyarakat ialah media sosial milik Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa yang berupa facebook dan instagram. Melalui media sosial ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan berbagai program milik pemerintah yang kini kebanyakan berbasis teknologi informasi. Meskipun masyarakat tidak memanfaatkan semua aplikasi milik pemerintah setidaknya mereka memiliki pengetahuan akan aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah. Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa juga harus lebih aktif lagi menyuarakan pentingnya teknologi untuk diterapkan dan keuntungannya. Contoh sederhananya seperti masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor dinas dan bisa tetap mendapatkan pelayanan secara digital, hal

ini akan lebih menghemat waktu maupun biaya.

2. Memperbaiki dan Meningkatkan Sistem Jaringan

Jaringan komunikasi adalah faktor penting dalam mendorong penggunaan aplikasi LAPOR! yang efektif. Selain itu, pemerintah Desa juga memiliki peran yang penting dalam membangun daerah hal tersebut. Diskominfo Kabupaten Minahasa dalam mengatasi hambatan, berupaya untuk bekerja sama dengan pemerintah desa/kelurahan yang terkendala jaringan/*blankspot* untuk membangun tower dimana tanah untuk untuk pembangunan tower merupakan hibah dari pemerintah desa/kelurahan setempat.

3. Peningkatan Kualitas SDM

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa perlu memberikan pelatihan kepada seluruh admin aplikasi LAPOR! pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi. Hal ini perlu dilakukan dimana bertujuan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan kembali kepada admin Aplikasi LAPOR! untuk meningkatkan pelayanan pengaduan yang telah diberikan oleh masyarakat. laporan masyarakat juga harus ditindak lanjuti tepat waktu oleh admin LAPOR! pada setiap OPD. Pemahaman tentang cara pengelolaan laporan yang masuk juga dibutuhkan untuk mengurangi terjadinya *human error* sehingga penindak lanjutan dari laporan masuk juga semakin baik

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR apabila berjalan secara optimal akan memberikan banyak dampak positif dalam rangka pelayanan pengaduan terhadap masyarakat. Aplikasi LAPOR merupakan layanan pengaduan berupa aplikasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang ada pada pelayanan publik. Penulis menemukan temuan penting yakni terdapat masyarakat Kabupaten Minahasa yang belum memiliki pengetahuan mengenai Aplikasi LAPOR dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah. Selain itu, masyarakat ada yang belum mengetahui keberadaan aplikasi LAPOR! Dikarenakan jaringan di beberapa daerah yang belum memadai, hal tersebut disebabkan karena keterbatasan anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Naufal dan Ian Alfian dimana pelaksanaan Aplikasi LAPOR! belum dapat berjalan secara efektif dikarenakan kurangnya kegiatan sosialisasi yang seharusnya rutin untuk dilaksanakan setiap tahun.

III. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa proses optimalisasi sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal, karena pada ketiga dimensi dari optimalisasi masih terdapat kekurangan. Meskipun tujuan dari optimalisasi sudah dapat dikatakan telah tercapai yaitu minimalisasi biaya dan waktu tetapi pada maksimalisasi tujuan seperti penerimaan maupun keuntungan belum sepenuhnya optimal dikarenakan jaringan di beberapa daerah yang belum memadai. Selain itu sosialisasi sebagai alternatif keputusan masih belum bernilai efektif bagi masyarakat Minahasa dikarenakan belum semua masyarakat menggunakan sosial media. Dan untuk sumber daya yang dibatasi, khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa sudah menunjukkan keberhasilan dari adanya optimalisasi meskipun di beberapa opd kualitas admin LAPOR! masih kurang.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu organisasi perangkat daerah saja yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa sebagai pengelola aplikasi LAPOR!.

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 layanan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa untuk menemukan hasil yang lebih mendalam, serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan analisis penelitian berikutnya.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

V. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ilham, M. Naufal. 2022. Efektivitas Aplikasi LAPOR! dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu. *Jurnal. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Ishaq, Ian Alfian. 2022. Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Layanan Pengaduan bagi Masyarakat di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Jayyidan. 2022. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!!-SP4N di Kabupaten Bantul. *Jurnai. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Laila, Rofingatun Nur. 2022. Optimalisasi Aplikasi PPID dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri*
- Lubis & Husain. 2007. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Selviana. 2020. Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. *Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Siringoringo, Hotniar. 2005. *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.