

IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN LUWU UTARA PROVINSI SULAWESI SELATAN

Aryati Ningsih

NPP. 30.1180

Asdaf Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: aryatningsih@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Implementation of Public Services by the Government to the public is realized through an online complaint service that is integrated nationally in the SP4N-Lapor Program. Online complaints through LAPOR are implemented in North Luwu Regency where complaints are submitted through websites and applications so that they can reach all levels of society. However, in the realization of this program, not all people in North Luwu Regency took advantage of the LAPOR application and preferred to submit complaints directly to the relevant office. Factors that influence the community's response are due to public opinion that considers the LAPOR application difficult to use or not User Friendly and the lack of socialization regarding LAPOR to the public. **Purpose:** This study aims to analyze how the implementation of the People's Online Aspirations and Complaint Service (LAPOR) as an online complaint service for the community in North Luwu Regency. **Method:** This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques by interviews, observation and documentation. Research also uses triangulation techniques to check the validity of the data obtained. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** The research results are based on the theory of application through three elements, namely the implemented program, the target group, and the implementation. The results show that the implementation of the People's Online Aspiration and Complaint Service (LAPOR) has been carried out even though the community has not fully utilized it due to several factors such as: 1) LAPOR socialization is still lacking; 2) People who are less responsive; 3) Government officials who are less responsive; and 4) Network Quality and LAPOR application errors. As a solution to overcome the Kominfo-SP Office of North Luwu Regency has launched, among others: 1) Plans to Organize Socialization of LAPOR Applications; 2) Network System Repair; and 3) Improving the performance of government officials. **Conclusion:** So that the implementation of LAPOR in North Luwu Regency has been well managed by the Communication and Informatics Office of North Luwu Regency but has not been fully utilized by the community. Factors inhibiting the implementation of LAPOR include lack of socialization and a less responsive community. The solution to overcoming existing obstacles is to intensify socialization and network improvement programs in North Luwu District.

Keywords: *Implementation, Complaint Service, LAPOR*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah kepada masyarakat salah satunya diwujudkan melalui pelayanan pengaduan online yang diintegrasikan secara Nasional dalam Program SP4N-Lapor. Pengaduan online melalui LAPOR diimplementasikan di Kabupaten Luwu Utara dimana aduan disampaikan melalui website maupun aplikasi sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Namun, dalam realisasi program tersebut tidak semua masyarakat Kabupaten Luwu Utara memanfaatkan aplikasi LAPOR dan lebih memilih langsung menyampaikan aduan langsung kepada dinas yang bersangkutan. Faktor yang mempengaruhi respon masyarakat tersebut dikarenakan opini masyarakat yang menganggap aplikasi LAPOR sulit digunakan atau tidak *User Friendly* dan kurangnya sosialisasi mengenai LAPOR kepada masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Implementasi dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai layanan pengaduan *online* bagi masyarakat di Kabupaten Luwu Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Penelitian juga menggunakan teknik *Triangulasi* untuk memeriksa keabsahan data yang diperoleh. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian didasarkan pada teori penerapan melalui tiga unsur yaitu Program yang dilaksanakan, Kelompok target, dan Pelaksanaan. Adapun hasil menunjukkan bahwa implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sudah terlaksana meskipun masyarakat masih belum sepenuhnya memanfaatkan dikarenakan beberapa faktor seperti: 1) Sosialisasi LAPOR yang masih kurang; 2) Masyarakat yang kurang *responsive*; 3) Perangkat Pemerintahan yang kurang tanggap; dan 4) Kualitas Jaringan dan aplikasi LAPOR yang *error*. Sebagai solusi mengatasi Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara mencanangkan diantaranya: 1) Rencana Penyelenggaraan Sosialisasi Aplikasi LAPOR; 2) Perbaikan Sistem Jaringan; dan 3) Perbaikan Kinerja Aparat pemerintahan. **Kesimpulan:** Sehingga implementasi LAPOR di Kabupaten Luwu Utara sudah dikelola dengan baik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Utara namun belum dimanfaatkan maksimal oleh masyarakat. Faktor penghambat implementasi LAPOR diantaranya sosialisasi yang kurang dan masyarakat yang kurang *responsive*. Solusi untuk mengatasi hambatan yang ada ialah dengan mengencangkan program sosialisasi dan perbaikan jaringan di Kabupaten Luwu Utara. **Kata Kunci:** Implementasi, Layanan Pengaduan, LAPOR

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 ditetapkan Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Lembaga yang berwenang untuk mengelola SP4N-Lapor secara resmi ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB), Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) diterapkan diseluruh instansi pemerintahan diwilayah Indonesia tak terkecuali Kabupaten Luwu Utara. Realisasi pemanfaatan LAPOR di Kabupaten Luwu Utara menunjukkan 10 aduan disampaikan masyarakat per Tahun dimana jumlah tersebut sangat jauh jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang mencapai 327.820 jiwa.

Fenomena tersebut mendorong penulis untuk meneliti dan menganalisis bagaimana implementasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui LAPOR di Kabupaten Luwu Utara dan faktor-faktor yang

mempengaruhi realisasi dan menyebabkan hanya terdapat 10 aduan. Selain itu, penelitian yang dilakukan penulis juga bertujuan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi LAPOR untuk kemudian diberikan solusi dalam mengatasi penghambat tersebut.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu Utara yang dahulu disampaikan melalui aplikasi daerah SMSKi kini telah diintegrasikan melalui program LAPOR merupakan upaya Pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. LAPOR sendiri dikelola langsung oleh Pemerintah Pusat dan adanya admin pengelola di tiap Organisasi Perangkat Daerah seluruh Indonesia. Implementasi LAPOR diharapkan dapat memberi kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan ataupun aduan mengenai jalannya Birokrasi Pemerintahan termasuk pelayanan publik. Namun, dalam realisasinya tentu masih terdapat hambatan dimana jumlah masyarakat yang menyampaikan aduan di Kabupaten Luwu Utara hanya mencapai 10 aduan per Tahun sejak tahun 2020. Hal tersebut disebabkan oleh masih kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR dan aduan justru disampaikan melalui media sosial seperti *Facebook*. Selain itu, sejauh ini belum ada penelitian mengenai implementasi LAPOR di Kabupaten Luwu Utara untuk mengetahui sejauh mana realisasi LAPOR dan apa saja penghambat realisasi tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Laurensia Nindyta Angelina Haspo & Aldri Frinaldi yang berjudul Penerapan Aplikasi SP4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok Provinsi Sumatera Barat Tahun 2020 menemukan bahwa Pelayanan melalui Aplikasi SP4N LAPOR yang diterapkan di Kota Solok masih belum berjalan sesuai mestinya disebabkan kendala pada jaringan yang berkualitas buruk dan minat masyarakat minim terhadap SP4N Lapor. Penelitian Alzi Septian & Muzakkir yang berjudul Penerapan SP4N-Lapor Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik pada Pemerintah Aceh Barat Tahun 2021 menemukan bahwa SP4N LAPOR dapat memberikan edukasi dan menjadikan masyarakat yang terbuka dan kritis. Melalui media online dan berperan sebagai sarana informasi dalam menyampaikan berita-berita pembangunan daerah secara faktual, terbuka dan terpercaya. Penelitian Riska Sri Zulaikah, Edy Akhyary, Okparizan yang berjudul Analisis SP4N-Lapor di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022 menemukan bahwa ada 5 indikator penerapan E-Government belum dipenuhi dengan baik oleh Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun. Hanya 1 indikator pelaksanaan E-Government telah memenuhi yakni *Cyber Laws* dengan ada kejelasan aparat hukum yang mendasari penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Karimun. Penelitian Suci Sitoesmi yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) menemukan bahwa aplikasi LAPOR! disambut baik oleh para responden dan dinilai mudah untuk digunakan namun masih perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan koordinasi dengan Lembaga atau kementerian terkait. Penelitian Kenang Sukmo Ajie yang berjudul Efektivitas Manajemen Pengaduan Pada Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Atas Pelayanan Publik menemukan bahwa hasil dari upaya peningkatan efektivitas aplikasi LAPOR! sebagai media penanganan keluhan pelanggan bagi masyarakat, di antaranya pada aspek/dimensi 1 kerangka penanganan keluhan menurut indikator komitmen, kebijakan, dan tanggung jawab dan kewenangan dan dimensi 2 perencanaan dan perancangan menurut indikator sasaran dan sumber daya organisasi telah sesuai dengan aturan yang berlaku, sedangkan pada aspek/dimensi 3

operasionalisasi proses penanganan keluhan menurut indikator tata kerja atau mekanisme proses penanganan keluhan pelanggan dan 4 pemeliharaan dan peningkatan menurut indikator pemantauan dan peningkatan berkelanjutan organisasi, belum sepenuhnya dilaksanakan oleh seluruh aspek pengelola LAPOR!.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menganalisis implementasi pelayanan pengaduan masyarakat Kabupateb Luwu Utara melalui aplikasi LAPOR. Objek serta lokus penelitian yaitu aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Luwu Utara, berbeda dengan penelitian Laurensia Nindyta, Riska Sri Zulaikah, maupun Alzi Septian. Penentuan hasil analisis Impelementasi LAPOR berbeda dengan penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori implementasi Wahab (2008:45) melalui 3 dimensi diantaranya program yang dilaksanakan, kelompok target dan pelaksanaan.

1.5. Tujuan.

Tujuan utama pada penelitian ini difokuskan untuk menganalisa dan implementasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu Utara dengan faktor-faktor yang menjadi penghambat serta upaya dalam mengatasi hambatan implementasi LAPOR di Kabupaten Luwu Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana informasi ataupun data-data diperoleh secara alamiah dan dalam jumlah yang banyak serta dapat pula mengeksplor permasalahan yang sedang diteliti secara mendalam. Penelitian kualitatif juga dianggap mampu mendeskripsikan ukuran data yang tidak dapat dinyatakan atau diukur oleh nilai (angka). Selain itu, penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif juga dikarenakan pendekatan ini dianggap lebih akurat dalam memberi jawaban terhadap pertanyaan yang akan diajukan sehingga lebih mudah memperoleh data-data dan jawaban atas keingintahuan terhadap permasalahan yang diulas. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi kepada 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Admin LAPOR masing-masing 1 orang dan masyarakat (dalam hal ini masyarakat diwawancarai berdasarkan urutan wilayah dengan kualitas jaringan baik hingga yang buruk). Analisisnya Impelementasi LAPOR menggunakan teori implementasi Wahab (2008:45) melalui 3 dimensi diantaranya program yang dilaksanakan, kelompok target dan pelaksanaan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi SP4N-LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu Utara dan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Analisis menggunakan teori implementasi Wahab (2008:45) melalui 3 dimensi diantaranya program yang dilaksanakan, kelompok target dan pelaksanaan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Analisis Implementasi LAPOR

3.1.1 Program Dilaksanakan

Adapun unsur tersebut menyajikan beberapa indikator sebagai tolak ukur jalannya Program yang dilaksanakan diantaranya:

1. Peningkatan Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi/Website LAPOR

Penggunaan aplikasi pelayanan aduan terintegrasi yaitu LAPOR di Kabupaten Luwu Utara sebagai perwujudan adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Luwu Utara untuk memberikan pelayanan public yang lebih berkualitas di masa kini. Awalnya, segala kegiatan pelayanan public termasuk penyampaian aspirasi hanya dapat dilaksanakan secara *offline* atau tatap muka antara pelapor dengan pihak penerima laporan. Namun, kini tersedia aplikasi ataupun website LAPOR yang menandakan pelayanan public sudah melangkah kearah digital yang meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas terkhusus di Kabupaten Luwu Utara. Pemerintah berharap dengan adanya system pelayanan aduan *online* dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi tanpa bertatap muka ataupun mendatangi OPD terkait.

Selain mewujudkan pelayanan public, penerapan LAPOR juga merupakan perwujudan *Electronic Government* dimana pelayanan aduan dilaksanakan melalui media *online*. Masyarakat kini diberi kemudahan dalam menyampaikan aduan dan aspirasi kepada Pemerintah melalui sebuah aplikasi maupun website yang penggunaannya lebih mudah dan ramah dikantong. Aplikasi LAPOR sendiri telah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Luwu Utara sehingga tiap-tiap aduan yang disampaikan masyarakat akan diteruskan oleh Dinas Kominfo kepada OPD yang berwenang untuk segera di tindaklanjuti dan diberi jawaban.

Aplikasi LAPOR disajikan kepada masyarakat sebagai kebijakan Pemerintah dalam memberi ruang kepada masyarakat agar dapat memiliki akses dan dapat mengambil peran dalam evaluasi kinerja Pemerintah Kabupaten Luwu Utara. Peran tersebut kedepannya akan mewujudkan Sistem Pemerintahan Kabupaten Luwu Utara yang lebih transparan dan efisien terkhusus dalam keterbukaan informasi publik. Hal tersebut sesuai isi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 yang menyebutkan jaminan hak setiap warga Negara dalam pemerolehan informasi public secara transparan. Perwujudan system tersebut melalui aduan-aduan yang masuk untuk Pemerintah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam merancang atau menetapkan sebuah kebijakan.

Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara terus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan program LAPOR agar masyarakat lebih terbantu dalam menyalurkan pendapat atau aduan berbasis *online* melalui LAPOR tersebut. Usaha tersebut tentu membutuhkan dukungan berupa sarana dan prasarana untuk dapat melaksanakan pelayanan aduan yang baik dan lancar. Salah satu faktor pendukung kelancaran suatu kegiatan adalah tersedianya sarana yang memadai sehingga pelaksanaan menjadi lebih efisien sesuai asas pelayanan publik diantaranya asas fasilitas, asas ketepatan waktu, asas kecepatan, asas kemudahan dan asas keterjangkauan. Berbagai fasilitas yang dibutuhkan dalam pengelolaan LAPOR telah tersedia dan dilimpahkan sepenuhnya kepada Diskominfo Kabupaten Luwu Utara untuk mengelola dan memelihara. Harapannya, penyelenggaraan layanan aduan masyarakat dapat di implementasikan dengan baik dengan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan penuh tanggungjawab.

2. Peningkatan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan

Tingkat keberhasilan suatu penyelenggaraan Pemerintahan terletak pada proses jalannya pelayanan public oleh Pemerintah kepada masyarakat. Terealisasinya pelayanan public yang baik dan berkualitas berdampak pada terwujudnya birokrasi yang baik atau disebut *good governance*. Bentuk pelayanan public oleh Pemerintah disajikan dalam beragam bentuk dimana salah satunya adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Pelayanan aduan dahulu dilakukan secara *offline* yang

mengharuskan masyarakat sebagai pelapor mendatangi OPD tertentu untuk menyampaikan keluhan. Kini, pelayanan aduan dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi maupun *website* yang disediakan oleh Pemerintah. Aplikasi aduan yang dimaksudkan adalah LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang merupakan aplikasi yang terintegrasi langsung dengan Pemerintah Pusat hingga OPD Kabupaten maupun Kota.

Kehadiran Aplikasi LAPOR memberi kemudahan bagi pemerintah Kabupaten Luwu Utara dalam mengelola dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang dahulu belum maksimal penyelesaiannya. Hal tersebut berdampak baik pada kualitas tata kelola Pemerintahan kearah yang lebih baik dimana tidak hanya Pemerintah yang turun tangan, melainkan keikutsertaan masyarakat dalam setiap proses pelayanan aduan tersebut. Dengan berbagai aduan yang masuk, Organisasi perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Luwu Utara memperoleh bahan-bahan yang dapat dijadikan pertimbangan dalam sebuah perumusan atau penetapan kebijakan. Pertimbangan yang matang tersebut telah disesuaikan dengan apa yang menjadi aspirasi masyarakat sehingga perbaikan-perbaikan birokrasi dapat terselenggara dengan hasil maksimal yaitu memajukan Kabupaten Luwu Utara.

Tata Kelola Pemerintahan merupakan sasaran utama dari penyelenggaraan layanan aduan melalui aplikasi LAPOR. Kinerja Pemerintahan turut diukur dari jalannya proses pelayanan yang melibatkan peran serta masyarakat dalam menyampaikan aduan dan proses pengolahan aduan hingga penyelesaian aduan tersebut. Seluruh aduan masyarakat Luwu Utara yang disampaikan melalui aplikasi LAPOR, langsung ditindaklanjuti oleh admin untuk diteruskan kepada OPD yang berwenang. Jawaban atas aduan masyarakat yang telah diberikan OPD kepada admin kemudian akan langsung disampaikan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat tidak menunggu lama atas proses aduan. Namun, sangat disayangkan dari seluruh aduan yang masuk dan diselesaikan masyarakat tidak memberi feedback atau respon apakah puas ataupun berterimakasih atas kinerja OPD yang bersangkutan. Jalannya tata kelola Pemerintahan di Kabupaten Luwu Utara melangkah kearah yang lebih baik dengan dukungan aplikasi LAPOR. Tata kelola Pemerintahan yang dimaksud ialah terjadinya perubahan system pengelolaan aduan dari metode manual (*offline*) menjadi metode elektronik (*online*) memanfaatkan aplikasi dan *website*. Bahkan, dengan implementasi aplikasi LAPOR tersebut, Pemerintah Kabupaten Luwu Utara mampu mewujudkan sistem *Electronic Government* dan sekaligus *Good Governance*.

3. Implementasi Pelayanan Pengaduan Berbasis Aplikasi Dan/Website

Aplikasi LAPOR mulai di implementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Luwu Utara pada Tahun 2017. Namun, penggunaannya masih belum dimaksimalkan sebab pada tahun tersebut aduan masyarakat masih diolah melalui aplikasi ataupun *website* daerah yang disebut SMKi. Namun, Pemerintah Kabupaten Luwu Utara akhirnya melaksanakan arahan Pemerintaah Pusat untuk wajib mengoperasikan aplikasi LAPOR untuk mengolah setiap aduan masyarakat. Awal Tahun 2023, Pemerintah Kabupaten Luwu Utara memutuskan untuk menonaktifkan aplikasi SMSKi yang artinya hanya berfokus pada pengelolaan aduan masyarakat melalui aplikasi atau *website* LAPOR.

Tabel 4. 1 Jumlah Aduan Masyarakat Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020-2022

Bulan	2020	2021	2022
Januari	2	2	0
Februari	2	0	0
Maret	0	0	0
April	0	0	1
Mei	2	0	0

Juni	1	1	2
Juli	0	0	1
Agustus	0	0	4
September	1	0	1
Oktober	1	0	0
November	0	0	0
Desember	1	0	0
Jumlah	10	3	9

Sumber: www.lapor.go.id

Berdasarkan data tersebut, jumlah aduan masyarakat Kabupaten Luwu Utara yang masuk ke aplikasi LAPOR tidak melebihi 10 aduan per Tahun. Data pada tahun 2020 yang di analisis penulis menunjukkan bahwa aduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR hanya berjumlah 9 aduan. Hal tersebut tentu sangat jauh berbeda dengan jumlah penduduk Kabupaten Luwu Utara yang mencapai 302.687 jiwa (Luwu Utara Dalam Angka 2022).

Aduan yang masuk dan diterima oleh admin akan terlebih dahulu dianalisis untuk diketahui jenis aduan dan ditunjukkan untuk OPD mana saja agar tidak terjadi kekeliruan dalam tindak lanjut aduan. Setelah analisis tersebut, admin akan meneruskan aduan kepada OPD terkait untuk segera diselesaikan dan diberi jawaban. Setelah OPD terkait memberi jawaban, admin akan langsung mengirimkan kepada masyarakat pelapor sebagai hasil tindak lanjut yang terkoordinir. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Luwu Utara tergolong cukup cepat dan tanggap dalam menyelesaikan aduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR. Setiap aduan yang masuk langsung dianalisis kemudian di disposisikan kepada OPD terkait yang mana langsung ditindaklanjuti meskipun ada beberapa aduan yang memerlukan waktu 1-3 hari. OPD Kabupaten Luwu Utara melakukan respon cepat terhadap aduan agar tidak ada satupun aduan yang terbengkalai dan meresahkan masyarakat.

3.1.2 Kelompok Target

Penentuan kelompok target dalam implementasi aplikasi LAPOR di Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara dilakukan penulis melalui hasil analisis yang didasari pada teori Wahab(2008:45) sebagai berikut:

1. Masyarakat

Target utama dari implementasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah masyarakat dimana dalam hal ini masyarakat berperan sebagai pengguna yang mengajukan aduan. Implementasi aplikasi LAPOR ini melibatkan peran antara Pemerintah dan masyarakat melalui interaksi online dalam proses pelayanan pengaduan. Pemberian layanan aduan yang berkualitas oleh Pemerintah kepada masyarakat menjadi tolak ukur penilaian kualitas kerja Pemerintah. Masyarakat Kabupaten Luwu Utara sendiri masih minim pengetahuan terkait manfaat aplikasi Lapor tersebut. Selain itu, ditemukannya kendala terakit sistem jaringan yang masih terbilang kurang baik dalam mengakses aplikasi LAPOR turut menjadi keluhan masyarakat.

2. Kelompok Organisasi Penyelenggara Organisasi (OPD) Yang Terintegrasi

Upaya Pemerintah untuk menciptakan layanan pengaduan yang efektif salah satunya adalah mengintegritaskan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ke dalam satu portal layanan tak terkecuali di Kabupaten Luwu Utara. Melalui integrasi tersebut, seluruh aduan maupun laporan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi LAPOR dapat segera di disposisikan kepada OPD yang bersangkutan agar segera di tindaklanjuti. Masyarakat juga diberi keluasan hak untuk dapat ikut serta memantau, berpendapat serta mengevaluasi kinerja Pemerintah Kabupaten Luwu Utara dalam

menata sistem Pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Luwu Utara melalui koordinasi berkesinambungan dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Luwu Utara terus berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dan efisien kepada masyarakat melalui aplikasi LAPOR. Upaya tersebut dilakukan agar perwujudan misi keterbukaan informasi public di Kabupaten Luwu Utara dapat diwujudkan dengan keikutsertaan masyarakat didalam setiap implementasinya.

Sebanyak 55 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang diintegrasikan kedalam layanan aduan melalui aplikasi LAPOR. Sejalan dengan pengelolaan aplikasi LAPOR yang diharapkan lebih berkualitas, diselenggarakan Bimbingan Teknis atau dikenal sebagai BimTek untuk melatih dan meningkatkan kompetensi tiap admin yang mengelola aplikasi LAPOR di seluruh OPD Kabupaten Luwu Utara. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada tahun 2019 lalu yang terdiri atas peserta yang merupakan admin di tiap OPD dan admin seluruh kecamatan di Kabupaten Luwu Utara.

3.1.3 Pelaksanaan

Teori Wahab (2008:45) mengemukakan unsur implementasi yang kedua yaitu implementasi atau penerapan itu sendiri dimana dalam hal ini menyangkut implementasi dari pelayanan aduan melalui aplikasi LAPOR. Penetapan implementasi tentu sangat penting agar kegiatan pelayanan dapat terselenggara dengan metode yang tepat, sesuai sasaran dan tujuan, dan yang terpenting mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Penulis menggunakan unsur implementasi tersebut untuk melakukan analisis lebih lanjut terkait pelaksanaan pengaduan melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara dengan beberapa indikator yang disebutkan dalam Teori Wahab (2008:45) sebagai berikut.

1. Mekanisme;
2. Faktor penghambat;
3. Upaya mengatasi hambatan..

Ketiga indikator tersebut menjadi dasar kegiatan analisis yang dilakukan penulis disertai dengan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi kepada perangkat Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara.

1. Mekanisme Pelaporan

Tahapan pelaksanaan kegiatan penyelesaiannya dijelaskan dan digambarkan dalam suatu rangkaian yang disebut mekanisme. Hal tersebut kemudian dihubungkan dengan pelaporan dimana giat pelaporan yang dilakukan masyarakat melalui aplikasi LAPOR tentu melalui mekanisme yang tepat yang tercantum kedalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Masyarakat selaku pelapor memiliki kewajiban untuk berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan penyelenggara layanan aduan LAPOR. Pedoman tersebut menjadi kunci pencapaian tujuan pelayanan dengan arah yang jelas dan masyarakat lebih terbantu dalam melaksanakan giat aduan. Penulis mengambil dua point terkait mekanisme pelaporan yaitu SOP dan alur yang sesuai dengan pelaksanaan layanan aduan melalui aplikasi LAPOR.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) LAPOR

Implementasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi LAPOR sesuai SOP bertujuan untuk memelihara sistem operasi yang dilaksanakan OPD agar tetap dalam keadaan stabil serta menjaga agar pelayanan pengaduan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih berkualitas dan efisien. Pelayanan aduan di Kabupaten Luwu Utara sudah sesuai dengan SOP LAPOR yang telah ditetapkan OPD sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan layanan aduan Kabupaten Luwu Utara cukup tepat dan efisien serta jauh dari kekeliruan atau pelanggaran. Standar Operasional Prosedur (SOP)

yang ditetapkan dalam pelayanan aduan aplikasi LAPOR seragam dengan Instansi Pemerintahan di seluruh Indonesia. Penyampaian aduan atau laporan oleh masyarakat dapat dilakukan secara langsung melalui call center (081140000604), WA atau SMS (085334868759 atau 1708) dan dapat juga melalui aplikasi atau *website* LAPOR. Laporan yang telah disampaikan wajib diterima dan diproses oleh pengelola atau admin LAPOR. Dalam giat laporannya, pengadu yang tidak mampu menulis data diri ataupun membaca formulir akan mendapat bantuan dari pengelola LAPOR sekurang-kurangnya mengenai:

- Identitas diri pelapor (Nama lengkap dan alamat);
- Substansi yang berwenang atas laporan;
- Tempat dan waktu pelaporan.

Sistem LAPOR sendiri telah memiliki format dan template yang terprogram otomatis sehingga dapat langsung dilengkapi oleh pelapor saat melakukan aduan. Pelaksanaan pelayanan aduan melalui aplikasi LAPOR di Kabupaten Luwu Utara terbilang cukup baik sesuai SOP yang berlaku meskipun jumlah aduan masih tergolong minim. Seluruh aduan yang masuk sejak Tahun 2020 disampaikan sesuai prosedur dan dikelola juga sesuai prosedur sehingga terhindar dari kesalahan yang tidak perlu. Seluruh OPD di Kabupaten Luwu Utara mengacu pada SOP yang ada terus berupaya tanggap dan sigap dalam menerima dan menyelesaikan aduan yang disampaikan masyarakat dimana aduan yang merupakan wewenang OPD Kabupaten Luwu Utara diberikan jawaban paling lambat 3 hari kerja.

b. Alur

Pemerintah Kabupaten Luwu Utara telah merancang alur pelayanan aduan melalui aplikasi LAPOR seefisien mungkin yang dapat menyampaikan aduan kepada OPD berwenang untuk dapat segera menyelesaikan laporan yang dikirimkan masyarakat. Penyampaian aduan atau laporan oleh masyarakat dapat dilakukan secara langsung melalui call center (081140000604), WA atau SMS (085334868759 atau 1708) dan dapat juga melalui aplikasi atau *website* LAPOR yang dapat diakses menggunakan android maupun IOS. Masyarakat terlebih dahulu mengirimkan aduan melalui aplikasi LAPOR yang kemudian diterima untuk diverifikasi oleh Admin di Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara dalam kurun waktu paling lambat 3 hari kerja terhitung sejak masuknya aduan tersebut. Admin kemudian mendisposisikan aduan kepada OPD yang berwenang untuk ditindaklanjuti dengan aktif berkoordinasi paling lambat 5 hari kerja. Proses pengelolaan aduan LAPOR tidak berjalan tanpa pengawasan melainkan dipantau langsung oleh Staf Kementrian RI dan Kemenpan-RB di Pusat sehingga tidak dapat terselip satupun pelanggaran atau kesalahan.

3.2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yaitu penyebab belum meratanya informasi terkait LAPOR ke masyarakat dikarenakan kegiatan sosialisasi terhenti dimana seharusnya rutin dilaksanakan sejak awal tahun 2019. Sejak awal, sudah diprogramkan sosialisasi ke seluruh wilayah Kabupaten Luwu Utara namun terhenti bukan karena kehendak Pemerintah melainkan karena Covid-19. Kurangnya minat dan tanggapan masyarakat terhadap aplikasi LAPOR juga menghambat implementasi didukung oleh SDM Pemerintah yang belum memadai dikarenakan kurangnya kegiatan pelatihan Bimtek admin LAPOR yang terhenti selama COVID. Faktor lainnya yaitu kualitas jaringan di beberapa wilayah Kabupaten Luwu Utara yang masih terkategori buruk terkhusus di wilayah pegunungan sehingga sulit mengakses aplikasi yang membutuhkan jaringan internet termasuk LAPOR.

3.3. Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil

Tabel 4. 2 Jumlah Aduan Masyarakat Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020-2022

Bulan	2020	2021	2022
Januari	2	2	0
Februari	2	0	0
Maret	0	0	0
April	0	0	1
Mei	2	0	0
Juni	1	1	2
Juli	0	0	1
Agustus	0	0	4
September	1	0	1
Oktober	1	0	0
November	0	0	0
Desember	1	0	0
Jumlah	10	3	9

Sumber: www.lapor.go.id

Jumlah aduan masyarakat Kabupaten Luwu Utara yang masuk ke aplikasi LAPOR tidak melebihi 10 aduan per Tahun. Data pada tahun 2020 yang di analisis penulis menunjukkan bahwa aduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR hanya berjumlah 9 aduan. Hal tersebut tentu sangat jauh berbeda dengan jumlah penduduk Kabupaten Luwu Utara yang mencapai 302.687 jiwa.

3.3. Upaya Mengatasi

Munculnya berbagai kendala dan hambatan dalam implementasi aplikasi LAPOR tidak menghentikan pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu Utara. Dinas Kominfo-SP terus berupaya menetapkan solusi agar dapat mengatasi permasalahan yang muncul tersebut. Berdasarkan hasil wawancara bersama aparat Dinas Kominfo-SP, penulis merampungkan solusi yang diputuskan dalam proses penyelesaian penghambat implementasi LAPOR adalah sebagai berikut.

a. Rencana Penyelenggaraan Sosialisasi Aplikasi LAPOR

Tahun 2023 akan mulai dirancang kembali kegiatan sosialisasi terkait pelayanan aduan berbasis online melalui LAPOR. Hal tersebut akan disegerakan mengingat wabah COVID-19 sudah sangat mereda sehingga kerumunan sudah legal dilakukan. Namun, saat melaksanakan penelitian belum tersedia rancangan rinci terkait sosialisasi dan hanya tersampaikan secara lisan. Dinas Kominfo mulai menyusun rencana sosialisasi yang lebih gencar lagi agar informasi LAPOR dapat tersampaikan dan dipahami oleh masyarakat. Melalui ide tersebut, penulis menuangkan pemikiran sebagai bentuk bantuan solusi kepada Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara untuk mendesain sebuah poster online berupa informasi dan himbauan terkait manfaat dan implementasi aplikasi LAPOR. Penulis juga mengusulkan pembuahan film pendek mengenai tata cara aduan online dan alur pengaduan dengan melibatkan masyarakat dan pelajar agar dapat menarik perhatian masyarakat yang kini sangat berkelana di *social media*.

b. Perbaiki Sistem Jaringan

Kualitas jaringan yang buruk mempengaruhi proses implementasi aplikasi aduan LAPOR menjadi tidak maksimal yang menyebabkan masyarakat malas melakukan aduan yang memakan

waktu lama. Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara terus melakukan koordinasi dengan pihak pusat terkait sering terjadinya *error* pada saat penggunaan aplikasi LAPOR yang meresahkan masyarakat. Perbaikan jangkauan jaringan komunikasi yang baik untuk seluruh wilayah Kabupaten Luwu Utara juga terus ditingkatkan oleh Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara agar jaringan yang bagus dapat dirasakan merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Luwu Utara.

c. Perbaikan Kinerja Aparat pemerintahan

Perbaikan kinerja mempengaruhi jalannya layanan yang diberikan kepada masyarakat sebab menjadi penentu baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Kinerja Aparat Pemerintah dalam hal ini Organisasi Perangkat daerah (OPD) terkhusus kepada admin LAPOR keseluruhan akan diberikan pelatihan dengan tujuan pemberian ilmu peningkatan kualitas kinerja dalam melayani aduan masyarakat. Kegiatan pelatihan diselenggarakan agar admin tiap OPD pengelola LAPOR dapat lebih memahami tugas dan fungsinya serta lebih tanggap dalam menindaklanjuti aduan. Kegiatan pelatihan telah dilakukan tahun 2019 sebelum COVID-19 melanda kemudian tidak berlanjut di Tahun 2020. Pada Tahun 2023 juga direncanakan untuk pengadaan kembali pelatihan bagi admin aplikasi LAPOR dan diupayakan akan rutin dilakukan sebagai bentuk upaya meningkatkan kualitas kinerja aparat Pemerintah.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis ditemukan beberapa temuan pada implementasi pelayanan aduan yang dinilai belum maksimal. Hal ini diketahui dari jumlah aduan yang diterima admin LAPOR dinilai masih belum sebanding dengan jumlah masyarakat di Kabupaten Luwu Utara karena masing kurangnya sosialisasi terkait LAPOR. Lokasi beberapa wilayah Kecamatan yang sulit terjangkau jaringan juga menjadi kendala implementasi LAPOR sehingga perlu menjadi perhatian Pemerintah. Beberapa upaya dalam mengatasi kendala mulai dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Utara guna mewujudkan pengelolaan aduan berbasis digital melalui LAPOR agar memberi kemudahan bagi masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Mengacu pada hasil analisis dan pembahasan penelitian yang dilakukan penulis terkait Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Luwu Utara, dapat diuraikan beberapa kesimpulan bahwa Penelitian Implementasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Luwu Utara telah dilaksanakan dengan baik dan maksimal. Analisis tersebut berdasar pada 3 dimensi yakni program yang dilaksanakan, kelompok target dan kendala dalam proses implementasi. Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara bekerja sama dengan seluruh OPD untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi LAPOR. Namun, hingga kini jumlah aduan yang masuk masih terbilang minim jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang melebihi 300.000 jiwa. Beberapa factor yang menjadi penghambat atau kendala implementasi LAPOR di Kabupaten Luwu Utara adalah Sosialisasi LAPOR yang masih kurang; Masyarakat yang kurang *responsive*; Perangkat Pemerintahan yang kurang tanggap; dan Kualitas Jaringan dan aplikasi LAPOR yang *error*. Sebagai solusi mengatasi hambatan atau kendala tersebut, Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu Utara telah menetapkan 3 point diantaranya Rencana Penyelenggaraan Sosialisasi Aplikasi LAPOR; Perbaikan Sistem Jaringan; dan Perbaikan Kinerja Aparat pemerintahan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada di Kabupaten Luwu Utara khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika serta 3 orang masyarakat sebagai informan.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan pada aplikasi LAPOR agar lebih *User Friendly* khususnya dalam sosialisasi rutin oleh Diskominfo Kabupaten Luwu Utara kepada masyarakat hingga kedaerah pelosok.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ajie, Kenang Sukmo. (2017). Efektivitas Manajemen Pengaduan Pada Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Atas Pelayanan Publik. Depok: Universitas Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara. (2022). Kabupaten Luwu Utara Dalam Angka 2022. Kabupaten Luwu Utara.
- Creswell, J. . (2016). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Haspo, Laurensia Nindyta Angelina. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. Kota Solok: Universitas Negeri Padang.
- Peraturan Menteri Pemberayaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Penetapan LAPOR sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN).
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Penetapan LAPOR sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN).
- Selviana, M. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Septian, Alzi. (2021). Penerapan SP4N-LAPOR Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat. Aceh Barat: Universitas Teuku Umar.
- Sitoresmi, Suci. (2013). Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Depok: Universitas Indonesia.
- Solichin, A. W. (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke. Implementasi Kebijakan Negara* (P. B. Aksara (ed.); Edisi Kedua).
- Zulaikh, Riska Sri. (2022). Analisis SP4N LAPOR Di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun. Kepulauan Riau: Universitas Maritim Raja Ali Haji