

# ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI LAPOR DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU

M. ALANG HARDIKA

NPP. 30.0423

Bengkulu

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0423@praja.ipdn.ac.id

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** In order to improve the quality of government management and public services, the acceleration of the Electronic-Based Government System in Central Agencies and Regional Governments is carried out. Responding to this issue, the government began to take the initiative to create and develop a website that can be integrated with all regional apparatuses, thus creating an electronic-based complaint website, namely the People's Online Aspiration and Complaint Service (LAPOR). LAPOR is used by all OPD public service providers as a means of evaluating and improving services. In Bengkulu City, LAPOR is managed by the Bengkulu City Informatics and Encryption Communication Service. **Purpose:** This study aims to identify and analyze the implementation of the LAPOR Application in public complaint services in Bengkulu City, Bengkulu Province. **Method:** The method used is descriptive qualitative with an inductive approach. Data collection used interview, observation and documentation techniques, then the validity of the data obtained by triangulation was carried out and using data analysis techniques with data reduction, data presentation which can then be drawn conclusions. **Results/Findings:** The research results show that the implementation of LAPOR in Bengkulu City is not yet optimal and still has three important dimensions that need to be improved, namely the implemented program, target group, and implementation. The implementation of LAPOR is also still facing various obstacles including the lack of socialization of the existence of LAPOR, the quality of the apparatus that is not optimal, and the network that often experiences disruptions. The efforts made by the Bengkulu City Communications and Informatics Service to maximize the application of LAPOR include organizing socialization regarding LAPOR to the public, improving the quality of apparatus so that they can handle complaints in a timely and proper manner and improving the quality of apparatus which aims so that OPD admins can understand their duties and functions. **Conclusion:** The implementation of LAPOR in Bengkulu City has not been optimal and still has three important dimensions that need to be improved, namely the implemented program, target group, and implementation.

**Keywords:** *Implementation, Public Service, REPORT*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dalam rangka menaikkan kualitas pengelolaan pemerintahan serta pelayanan publik, dilakukan percepatan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Instansi Pusat serta Pemerintah Daerah. Menanggapi isu tersebut pemerintah mulai berinisiatif untuk membuat serta mengembangkan website yang mampu terintegrasikan dengan seluruh perangkat daerah, sehingga mewujudkan sebuah website aduan berbasis elektronik yakni Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). LAPOR digunakan oleh seluruh OPD penyedia layanan publik sebagai sarana evaluasi serta perbaikan pelayanan. Di Kota Bengkulu, LAPOR dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis implementasi Aplikasi LAPOR pada pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. **Metode:** Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian dilakukan keabsahan data yang diperoleh dengan triangulasi serta menggunakan teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan implementasi LAPOR di Kota Bengkulu belum optimal dan masih memiliki tiga dimensi penting yang perlu ditingkatkan, yaitu program yang dilaksanakan, kelompok target, dan pelaksanaan. Implementasi LAPOR ini juga masih dihadapkan dengan berbagai kendala diantaranya minimnya sosialisasi akan keberadaan LAPOR, kualitas aparatur yang belum optimal, serta jaringan yang sering mengalami gangguan. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu untuk memaksimalkan penerapan LAPOR meliputi penyelenggaraan sosialisasi terkait LAPOR kepada masyarakat, meningkatkan kualitas aparatur agar dapat menangani aduan dengan tepat waktu dan baik serta meningkatkan kualitas aparatur yang bertujuan agar admin OPD dapat memahami tugas dan fungsinya. **Kesimpulan:** Implementasi LAPOR di Kota Bengkulu belum optimal dan masih memiliki tiga dimensi penting yang perlu ditingkatkan, yaitu program yang dilaksanakan, kelompok target, dan pelaksanaan.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Publik, LAPOR

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi kini semakin menunjukkan eksistensinya sebagai hal yang utama serta paling berpengaruh dalam setiap bidang. Berbagai aplikasi serta website mulai dimunculkan untuk menunjang serta memudahkan setiap kegiatan manusia, khususnya dalam bidang pemerintahan. Berbagai aturan serta kebijakan telah dibuat serta disetujui oleh para pembuat kebijakan untuk menunjang terlaksananya pelayanan publik yang efektif, efisien, serta terintegrasi, Terlaksananya sistem pemerintahan yang berbasis elektronik mampu menjadikan segala aktifitas dalam pelayanan di bidang pemerintahan menjadi lebih praktis serta efisien. Salah satu contoh yang paling sederhananya ialah penyimpanan data dalam sebuah folder yang mudah diakses, menjadikan kita tidak lagi membutuhkan kertas yang begitu banyak, jadi secara tidak langsung dapat mengurangi penggunaan kertas yang berlebihan, sebab akan langsung tersimpan otomatis dengan sistem yang telah diatur sebelumnya. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa dalam bidang pemerintahan juga terdampak oleh perkembangan teknologi. Pasal 62 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menerangkan bahwa dalam rangka menaikkan kualitas pengelolaan pemerintahan serta pelayanan publik, dilakukan percepatan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Instansi Pusat serta Pemerintah Daerah. Dalam peraturan tersebut menandakan bahwa betapa pentingnya sistem informasi berbasis pemerintahan yang tentunya akan menunjang segala aspek di bidang pemerintahan baik itu dari segi pengelolaan, manajemen, pengaduan serta lain sebagainya. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ialah suatu upaya pemerintah dalam menunjang tercapainya pemerintahan yang mampu menyesuaikan dengan segala aspek perubahan demi tercapainya masyarakat yang sejahtera, berdaya saing, serta mampu menunjukan eksistensinya sebagai negara yang berpandangan maju. Menyikapi setiap perubahan yang ada membuat pemerintah juga semakin terdorong untuk mengembangkan berbagai sistem serta aplikasi yang merujuk pada pelaksanaan e-Government. Hampir sama dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik, e-Government juga berorientasi pada pelayanan publik yang menunjang keberhasilan, efektifitas, efisiensi,transparansi, keterbukaan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. E-Government mampu menghadirkan pelayanan yang lebih mengikuti perkembangan zaman serta fleksibel yang menciptakan pelayan dalam pemerintah makin efisien serta efektif (Ridhawati et al., 2019). Pada beberapa peristiwa, terkadang dalam pelaksanaan pelayanan publik seringkali ditemukan beberapa kendala dalam sebuah sistem maupun bahkan dalam pelayanannya secara langsung, entah itu masalah kelalaian maupunpun kurangnya informasi yang kita peroleh dari berbagai perubahan yang telah ada, maka dari itu pemerintah berinisiatif mengembangkan berbagai sistem maupunpun aplikasi yang menunjang terlaksananya pelayanan yang prima kepada masyarakat. Beberapa yang bisa kita temui ialah seperti kotak saran, pola pengaduan melalui aplikasi whatsapp, nomor telepon, serta berbagai sistem pengaduan lainnya.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

yang terjadi di lapangan terlihat implementasi Aplikasi LAPOR belum berjalan dengan optimal. Program yang awalnya dapat memberikan tingkat efektivitas serta efisiensi dalam penyampaian pengaduan dapat berdampak sebaliknya jika Aplikasi LAPOR tersebut tidak berjalan sesuai dengan tujuannya. Hal itu disebabkan sebab tidak tuntasnya laporan yang ditindaklanjuti berdasarkan banyaknya tunggakan laporan pengaduan masuk. Dari setiap tahun masih ada laporan yang belum selesai ditanggapi yang berakibat adanya tunggakan laporan tak selesai untuk ditindaklanjuti sehingga menyebabkan tunggakan laporan yang tidak selesai. Banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi, mulai dari masyarakat yang memang belum mengetahui maupun bahkan masyarakat sudah tahu akan Aplikasi LAPOR namun merasa tidak puas sebab tindak lanjut dari laporan yang tidak selesai sehingga tidak ingin untuk menyampaikan pengaduan sebab merasa percuma yang pada akhirnya laporan tersebut tidak ditanggapi. Untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang telah disiapkan dapat tercapai diperlukan standar ukuran bagaimana setiap organisasi, kegiatan maupun program tersebut berjalan. Implementasi suatu program dapat ditentukan dengan membandingkan antara rencana awal yang ditentukan dengan hasil yang telah dicapai. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi penggunaan Aplikasi LAPOR yang diterapkan di Kota Bengkulu dengan judul “ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI LAPOR DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU”.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian (Selviana. M ,2020) berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kabupaten Bantaeng menyatakan bahwa Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi layanan pengaduan LAPOR di Diskominfo Kabupaten Bantaeng menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala pertama adalah masalah koordinasi, dimana admin kabupaten mengalami kesulitan untuk mengetahui siapa saja pejabat penghubung pada masing-masing OPD, karena masih terdapat pejabat penghubung pada OPD yang belum memahami tugas pokoknya. Kendala kedua adalah kurangnya kontak person, banyak masyarakat yang melaporkan pengaduan secara langsung tanpa memiliki kontak person yang dapat dihubungi, sehingga admin kabupaten kesulitan dalam menangani aduan tersebut. penelitian (Kasma, 2020) berjudul Pelayanan Publik Berbasis LAPOR di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa menyatakan bahwa Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di kantor Sekda Kabupaten Gowa telah berjalan dengan baik, kecuali pada indikator bukti fisik, terutama pada masalah komunikasi karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan layanan pengaduan online tersebut. Selain itu, ada kendala pada sumber daya manusia yang lambat merespon laporan yang masuk, yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ada juga masalah pada aplikasi yang sering

mengalami gangguan. penelitian (Dhiya Lucfiah Laibah, 2019) berjudul Efektivitas LAPOR! di Dinas Komunikasi serta informatika Kota Bandung menyatakan bahwa Kesimpulan dari penelitian tentang Layanan Lapor di Diskominfo Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik dan efektif. Dalam hal input LAPOR, terdapat fasilitas fisik yang lengkap dengan sarana dan prasarana yang memadai meskipun terkadang server internet mengalami kendala seperti down maupun error. Hal ini dapat diatasi oleh aparatur dengan menggunakan smartphone pribadi karena program LAPOR ini berbasis aplikasi yang mudah diakses. Selain itu, output LAPOR sudah baik terlihat dari kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan yang diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan SOP LAPOR.

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

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penulis yaitu terletak untuk mengetahui serta menganalisis implementasi Aplikasi LAPOR pada pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. menguraikan suatu fenomena secara mendalam dengan mengumpulkan data-data yang menunjukkan pentingnya menjelaskan fenomena sedalam- dalamnya serta menunjukkan data yang diteliti secara detail. Semakin dalam tergalinya suatu data maka penelitian tersebut dapat dikatakan semakin baik serta berkualitas. Metode penelitian kualitatif memiliki objek yang sedikit hal ini disebabkan lebih fokus pada kedalaman data, bukan kualitas pada data. Penulis pada penelitian ini berfokus pada penggunaan pola pikir induktif. Dijelaskan bahwa berpikir logis induktif yakni suatu penalaran yang mengacu kepada pengetahuan sebelumnya yang sifatnya khusus, setelah melakukan penalaran pada pengetahuan sebelumnya, peneliti lalu mendeskripsikannya dalam pengetahuan baru yang sifatnya umum (Wekke, 2019).

#### **1.5 Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis implementasi Aplikasi LAPOR pada pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu.

## **II. METODE**

Penelitian sebagai suatu proses yang memiliki tahap yang sistematis yang dimulai dengan tahap identifikasi masalah maupun isu yang ada pada objek yang akan diteliti. Sebuah penelitian harus direncanakan sedemikian rupa dengan memperhatikan pada aspek waktu, dana, serta aksesibilitas terhadap tempat serta waktu. Penelitian dilakukan untuk memecahkan suatu masalah serta menemukan solusi dengan upaya yang sistematis sekaligus sebagai bentuk usaha penulis untuk membongkar ketidaktahuan manusia (Raco, 2018). Penulis menggunakan desain penelitian kualitatif yakni penelitian yang bersifat deskriptif serta lebih kepada penggunaan analisis proses dengan makna yang lebih ditampilkan. Dengan menggunakan metode kualitatif landasan digunakan sebagai penunjuk arah penelitian agar fokus penelitian sesuai pada fakta yang ada di lapangan. Pendekatan kualitatif ialah

suatu penyelidikan agar dapat memahami permasalahan sosial maupun permasalahan manusia sesuai pada penciptaan gambar secara keseluruhan yang di bentuk dengan kata, menggambarkan pandangan serta disusun dalam latar ilmiah (Samsu, 2017). Tujuan penelitian kualitatif yakni menguraikan suatu fenomena secara mendalam dengan mengumpulkan data-data yang menunjukkan pentingnya menjelaskan fenomena sedalam- dalamnya serta menunjukkan data yang diteliti secara detail. Semakin dalam tergalinya suatu data maka penelitian tersebut dapat dikatakan semakin baik serta berkualitas. Metode penelitian kualitatif memiliki objek yang sedikit hal ini disebabkan lebih fokus pada kedalaman data, bukan kualitas pada data.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Penerapan Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)**

Kota Bengkulu ialah salah satu Kota yang telah menerapkan inovasi pemerintah indonesia berupa Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). LAPOR ialah layanan yang dibuat bagi seluruh masyarakat sebagai wadah aspirasi serta aduan masyarakat terkait kinerja tata kelola pemerintahan Kota Bengkulu. Pemerintah pusat menciptakan layanan LAPOR bertujuan agar terlaksananya kebijakan “*no wrong door policy*” artinya pemerintah memberi kebijakan dengan tepat, menjamin hak masyarakat supaya setiap laporan berbagai jenis dapat diteruskan kepada penyelenggara pelayanan yang berwenang untuk melayani laporan tersebut. Layanan LAPOR ialah salah satu inovasi serta upaya pemerintah dalam memajukan daerah sehingga mampu mengatasi masalah-masalah yang timbul dilingkungan pemerintah daerah khususnya di Kota Bengkulu. Dengan keterbukaan informasi masyarakat dapat menyalurkan aduan serta aspirasi secara sederhana, cepat, tepat, tuntas serta terkoordinir dengan baik, serta pemerintah daerah mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi LAPOR di Kota Bengkulu dengan fokus penelitian pada Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu, yang merupakan sebuah organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam membantu Walikota dalam menjalankan urusan pemerintahan daerah terkait bidang Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas tersebut menyusun rencana kerja yang sesuai dengan visi dan misi kepala daerah, dan berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah lainnya di Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari observasi lapangan dan wawancara dengan informan yang ditetapkan oleh penulis, serta dikombinasikan dengan teori Penerapan yang dijelaskan oleh Wahab (2008:45). Setelah melaksanakan penelitian dilapangan dengan *real* berdasarkan teori yang dikemukakan di atas, penulis telah menemukan fakta serta data yang selanjutnya akan disajikan di pembahasan di bawah. Hasil pembahasan yang akan dijelaskan di bawah ini ialah hasil analisis terhadap berbagai informasi serta keterangan yang didapatkan peneliti secara langsung dengan metode wawancara serta observasi serta dokumentasi.

## Program yang dilaksanakan

Menurut Wahab (2008:45), unsur penerapan yang paling mendasar untuk mencapai keberhasilan suatu penerapan adalah adanya program yang dilaksanakan. Tanpa program yang jelas, pencapaian tujuan akan sulit diukur dan sulit dicapai. Oleh karena itu, penentuan program yang tepat sangat penting dalam meningkatkan keberhasilan penerapan dan mencapai tujuan yang jelas. Dalam konteks Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu, program yang dilaksanakan akan dianalisis berdasarkan unsur penerapan Wahab (2008:45) yang menyatakan bahwa indikator dari program yang dilaksanakan sebagai berikut:

1. Peningkatan layanan aduan lewat Aplikasi/Website LAPOR
  2. Peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan
  3. Penerapan layanan pengaduan berbasis Aplikasi serta Website
- Indikator tersebut dijadikan dasar oleh penulis dalam menganalisis unsur program yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu.

### **a) Peningkatan pelayanan pengaduan melalui aplikasi/website LAPOR**

Kehadiran aplikasi maupun website LAPOR ditengah masyarakat ialah salah satu wujud komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, aplikasi maupun website LAPOR ialah perwujudan penerapan *e – Government* di tengah masyarakat. dengan adanya layanan pengaduan melalui online, masyarakat juga dapat ikut serta dalam menyuarakan aspirasi serta pengaduan melalui aplikasi maupun website dengan mudah. Inovasi pelayanan ini terintegrasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Bengkulu. Setiap pengaduan yang masuk selanjutnya akan di tindaklanjuti oleh instansi yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan tersebut. Aplikasi maupun website LAPOR ini memberi ruang pada masyarakat supaya ikut berperan dalam memberi aspirasi serta aduan terhadap kinerja tata kelola pemerintahan. Hal ini tentunya menciptakan keterbukaan informasi antara pemerintah serta masyarakat. Hal ini juga disambut baik oleh OPD yang terintegrasi dalam layanan LAPOR, pasalnya setiap pengaduan masuk dapat menjadi bahan acuan setiap OPD dalam mengambil keputusan maupun membuat kebijakan. Layanan pengaduan yang semulanya manual (*offline*) dengan cara mendatangi langsung ke Instansi terkait, akan tetapi sekarang berbeda. Pemerintah telah menciptakan layanan pengaduan yang dinamakan LAPOR. layanan yang dapat di akses secara online hanya dengan memanfaatkan kecanggihan Aplikasi di smartphone serta mengakses melalui website. Hal ini tentu menjadi suatu peningkatan terhadap kualitas pelayanan aspirasi serta pengaduan di Kota Bengkulu. Berlakunya pelayanan aspirasi serta pengaduan secara online diharapkan mampu meningkatkan aspirasi serta pengaduan oleh masyarakat yang awalnya dilakukan secara manual dengan mendatangi langsung OPD terkait. Pelayanan yang dilakukan secara online ini ialah bentuk realisasi dari Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun

2008 yang menjelaskan mengenai setiap orang dijamin haknya untuk memperoleh informasi publik secara terbuka maupun transparan. Sejauh ini Pemerintah Kota Bengkulu terus memaksimalkan Penerapan Layanan LAPOR agar dapat membantu masyarakat menyampaikan setiap aspirasi serta aduan lewat Aplikasi maupun Website. Untuk memperbaiki kualitas layanan pengaduan, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu perlu dilengkapi dengan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung. Untuk menilai keefektifan suatu layanan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat penting agar layanan dapat berjalan dengan baik dan efisien. Beberapa contoh sarana dan prasarana yang dibutuhkan adalah meja kerja, Wifi, dan komputer untuk menangani setiap laporan pengaduan dan memantau disposisi ke dinas OPD yang berwenang. Selain itu, penulis melakukan observasi di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu dan menemukan bahwa terdapat fasilitas khusus bagi admin LAPOR yang bertanggung jawab menangani setiap laporan di aplikasi LAPOR. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan. Untuk memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik seperti fasilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu harus memperbarui fasilitas dan infrastruktur yang mendukung keberhasilan layanan pengaduan.

**b) Peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan**

Pelayanan publik menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu pelaksanaan tugas serta tolak ukur kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik dianggap menjadi suatu penggerak utama serta dianggap penting dalam perwujudan *good governance*. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yakni pelayanan pengaduan. Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dipercaya dapat memberikan dorongan kepada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Setiap Masyarakat dapat berperan serta dalam pengambilan keputusan melalui Aplikasi maupun Website. Dengan adanya pemanfaatan *e-Government* tentunya akan semakin memudahkan pemerintah khususnya Pemerintah Kota Bengkulu untuk mengetahui permasalahan yang selama ini belum bisa dilakukan penyelesaian secara maksimal. Kesimpulannya, penerapan inovasi layanan pengaduan online LAPOR memberikan dampak positif karena memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam e-Government melalui media online. Dengan adanya LAPOR, masalah-masalah yang ada di masyarakat dapat diatasi hanya dengan mengirimkan aspirasi dan pengaduan melalui aplikasi atau website LAPOR. Tujuan dibuatnya inovasi layanan pengaduan online LAPOR adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, khususnya di Kota Bengkulu. Oleh karena itu, masyarakat perlu memberikan apresiasi atas inovasi layanan ini, karena program ini dirancang untuk memberikan yang terbaik bagi seluruh masyarakat.

### c) Penerapan layanan pengaduan berbasis Aplikasi serta Website

Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) ialah sistem layanan terpadu untuk mengintegrasikan seluruh aduan yang berasal dari masyarakat. Layanan Pengaduan ini terbilang sangat efektif disebabkan sudah memanfaatkan digitalisasi dengan layanan pengaduan secara online. Sebelum inovasi ini muncul, masyarakat masih melakukan laporan pengaduan secara manual (*offline*) yang mengharuskan masyarakat jika ingin melapor harus mendatangi langsung kantor instansi/dinas terkait. Pemerintah Kota Bengkulu sangat mendukung keberadaan inovasi pelayanan pengaduan secara online ini yang memanfaatkan aplikasi serta website. Disebabkan dijamin sekarang ini inovasi digitalisasi di bidang pemerintahan sangat diperlukan, mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan adanya digitalisasi dapat menjembatani masyarakat serta pemerintah Kota Bengkulu dalam proses memberikan pelayanan pengaduan. LAPOR ini diterapkan di Kota Bengkulu pada tahun 2017. Pada awal tahun 2017 jumlah laporan yang masuk terbilang sangat minim, hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan LAPOR ini. Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu telah menyebarkan informasi layanan LAPOR ini melalui media sosial. Akan tetapi kami belum melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat disebabkan minimnya anggaran untuk melaksanakan sosialisasi tersebut. Sehingga berdasarkan kedua hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi LAPOR pada pelayanan pengaduan di Kota Bengkulu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan. Namun dalam penerapannya belum cukup maksimal disebabkan jumlah pelapor terbilang masih sedikit. Berikut tabel data jumlah laporan masyarakat Kota Bengkulu dimulai pada tahun 2017 hingga tahun 2022. Hasil observasi langsung yang dilakukan oleh penulis pada proses pelayanan Pengaduan LAPOR melalui aplikasi maupun Website, dari seluruh pengaduan yang masuk pada aplikasi LAPOR tersebut, tidak semua laporan dapat ditindaklanjuti untuk di disposisikan ke OPD yang berwenang untuk menangani laporan tersebut. Disebabkan laporan tersebut tidak sesuai dengan aturan jenis laporan yang dapat di adukan pada Aplikasi LAPOR. Banyak laporan pengaduan yang masuk tidak dapat saya verifikasi serta meneruskan kepada OPD terkait disebabkan laporan tersebut tidak termasuk dalam kategori yang dapat dilaporkan pada Aplikasi LAPOR ini. Contohnya terdapat masyarakat yang melaporkan tentang kehilangan serta tindakan kriminal. Tentunya laporan tersebut bukan wewenang dari dinas pemerintah daerah, akan tetapi laporan tersebut ialah wewenang dari instansi kepolisian.” Penerapan program layanan LAPOR memiliki batasan terhadap jenis laporan yang dapat diadukan oleh masyarakat. Tidak semua jenis pengaduan yang dapat dilaporkan ke dalam aplikasi LAPOR. Jenis laporan yang bukan menjadi bagian LAPOR dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.1



*Pengaduan Bukan Ranah Aplikasi LAPOR!*

Sumber: [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)

Gambar diatas menunjukkan bahwa tidak semua laporan pengaduan serta aspirasi masyarakat dapat dilaporkan di aplikasi LAPOR. Seperti yang terlihat pada gambar diatas yang bukan menjadi kewenangan dari aplikasi LAPOR yakni permasalahan pemilu, permasalahan kasus kriminal, laporan mengenai perusahaan swasta, laporan yang sedang dalam proses peradilan, laporan yang bersumber dari media sosial, serta yang terakhir ialah laporan yang tidak relevan dengan kinerja pemerintah. Berdasarkan observasi di lapangan yang dilakukan oleh penulis masih terdapat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi lambat dalam menangani pengaduan. Bahkan aduan yang telah didisposisikan ke OPD terkait, OPD tersebut tidak menanggapi laporan tersebut melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi Dinas Komunikasi serta Informatika Kota Bengkulu terus berusaha agar admin setiap OPD tersebut dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Cara lain yang diterapkan juga yakni membuat grup *WhatsApp*. Dalam grup tersebut terdapat admin-admin OPD yang terintegrasi, jadi jika ada aduan yang masuk serta belum ditindak lanjuti oleh OPD terkait. Maka akan diingatkan melalui grup *WhatsApp* tersebut agar dapat segera menindaklanjuti laporan yang telah didisposisikan. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa OPD yang telah terintegrasi dalam layanan LAPOR ini belum dapat melakukan pelayanan dengan efektif serta efisien. Disebabkan waktu untuk menindaklanjuti laporan terbilang lambat serta disebabkan juga ada program Walikota Kota Bengkulu yakni “WA Pak Wali” yang jauh lebih efektif dalam pelayanan serta penyerapan keluhan masyarakat Kota Bengkulu

## **Kelompok Target**

Menurut Wahab (2008:45), keberhasilan penerapan suatu layanan tergantung pada kelompok target yang dituju oleh layanan tersebut. Kelompok target perlu ditetapkan agar pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu, kelompok target dianalisis berdasarkan unsur penerapan Wahab (2008:45), yaitu:

### **a) Masyarakat**

Sebagai sasaran utama dengan adanya Aplikasi maupun Website LAPOR ini, masyarakat berperan untuk menjadi penggerak terlaksananya layanan pengaduan berbasis online. Masyarakat serta pemerintah melakukan kolaborasi yang sinergis dalam pemanfaatan aplikasi maupun website LAPOR tersebut. Masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah serta pemerintah juga dapat mengukur kinerjanya dengan berpedoman pada aspirasi masyarakat. Masyarakat bernama Eru Kurniawan juga telah menggunakan aplikasi LAPOR tersebut dalam hal pengaduan kondisi jalan di kelurahan Timur Indah kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu yang selanjutnya di tujukan ke Dinas Pekerjaan Umum serta Penataan Ruang. Kemudian pengaduan tersebut direspon oleh admin lapor untuk kemudian didisposisikan ke Dinas Pekerjaan Umum serta Penataan Ruang Kota Bengkulu tiga hari setelahnya. Masyarakat tersebut mengakses LAPOR melalui aplikasi yang di download di android.” Selain itu pengguna Aplikasi LAPOR selama setahun terakhir merasa bahwa aplikasi ini membawa banyak manfaat bagi masyarakat sebab dapat di akses dengan mudah melalui handphone. Akan tetapi dalam penggunaannya masih ditemukan kendala seperti Aplikasi tiba-tiba *maintenance* maupun error. Sejalan dengan itu masih ada masyarakat yang belum tahu adanya aplikasi layanan aduan yang di tujukan kepada Organisasi Perangkat daerah secara online. Selama ini masyarakat tersebut hanya mengetahui jika masyarakat ingin mengajukan pengaduan mereka harus mendatangi langsung OPD tersebut serta melengkapi persuratan untuk melengkapi dokumen pengaduan serta juga bisa menggunakan “WA Pak Wali” yang di hubungkan langsung kepada Walikota Kota Bengkulu serta langsung dengan cepat memberikan pelayanan dari keluhan masyarakat Kota Bengkulu. Berdasarkan dari hasil penjelasan diatas kepada ketiga pengguna lapor dapat disimpulkan bahwa belum seluruh masyarakat Kota Bengkulu tahu akan adanya aplikasi LAPOR serta masyarakat lebih kenal dengan “WA Pak Wali” yakni aplikasi *whatsapp* yang di hubungkan langsung kepada Walikota Kota Bengkulu langsung, kemudian sistem jaringan Aplikasi perlu ditingkatkan disebabkan pengguna yang merasa aplikasi ini terkadang *maintenance* serta *error*.

### **b) Organisasi Perangkat Daerah (OPD)**

Pengintegrasian Layanan Pengaduan LAPOR bertujuan untuk membangun kesatuan integrasi pengelolaan pelayanan publik secara berjenjang. Laporan pengaduan yang masuk akan di disposisikan langsung kepada organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait yang berwenang untuk menangani laporan

pengaduan yang di ajukan oleh masyarakat kepada pemerintah Kota Bengkulu. Pengintegrasian kepada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Bengkulu di dalam satu portal layanan pengaduan yakni LAPOR sangatlah efektif. Pasalnya setiap aspirasi serta pengaduan masyarakat yang menyangkut tata kelola pemerintahan mampu di disposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang menangani aduan tersebut. Keberadaan LAPOR memberikan kebebasan kepada seluruh masyarakat Kota Bengkulu untuk dapat ikut memantau kinerja tata kelola pemerintahan. Sebagai salah satu pemerintah daerah yang menerapkan layanan pengaduan LAPOR, Kota Bengkulu akan terus memaksimalkan pelayanan pengaduan secara online menggunakan aplikasi maupun website dengan mengintegrasikan Layanan LAPOR dengan Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Bengkulu. Hal ini ialah bentuk Keterbukaan Informasi kepada setiap masyarakat untuk dapat ikut andil dalam memajukan kinerja tata kelola pemerintahan. Adapun daftar OPD yang terintegrasi dalam Aplikasi maupun Website LAPOR terdapat pada tabel dibawah ini:

*Tabel 4.1*  
*Daftar Organisasi Perangkat Daerah (OPD)*

NO	Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
1	DPRD
2	Inspektorat Daerah
3	Badan Kepegawaian serta Pengembangan Sumber Daya Manusia
4	Badan Perencanaan serta Pembangunan Daerah
5	Dinas Komunikasi, Informatika serta Persandian
6	Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Satu Pintu
7	Dinas Pemberdayaan Perempuan serta Perlindungan Anak
8	Dinas Lingkungan Kesehatan
9	Dinas Ketenagakerjaan
10	Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil
11	Dinas Pendidikan

12	Dinas Kepemudaan serta Olahraga
13	Dinas Kesehatan
14	Dinas Pemadam Kebakaran
15	Dinas Pekerjaan Umum serta Penataan Ruang
16	Dinas Pariwisata
17	Dinas Perdagangan
18	Dinas Koperasi Usaha Kecil serta Menengah
19	Badan Pendapatan Daerah
20	RSUD Harapan serta Doa
21	Kecamatan Muara Bangka Hulu
22	Kecamatan Sungai Serut
23	Kecamatan Teluk Segara
24	Kecamatan Ratu Agung
25	Kecamatan Ratu Samban
26	Kecamatan Singaran Pati
27	Kecamatan Kampung Melayu
28	Kecamatan Selebar
29	Kecamatan Gading Cempaka
30	Badan Kepegawaian Pendidikan serta Pelatihan

Sumber: Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian 2022

Dari tabel yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 30 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terhubung dengan layanan LAPOR. Menurut wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang juga merupakan admin pengelola LAPOR, yaitu Bapak Yopi Haikal Perdana, S.S, dikatakan bahwa sebelumnya telah dilakukan sosialisasi dan bimbingan teknis (bimtek) tentang penggunaan LAPOR kepada setiap admin di OPD. Sosialisasi dan bimtek LAPOR tersebut dihadiri oleh seluruh admin OPD dan admin Kecamatan di lingkup pemerintah Kota Bengkulu.

## **Pelaksanaan**

Menurut Wahab (2008:45), unsur pelaksanaan merupakan hal yang paling mendasar untuk keberhasilan suatu penerapan layanan seperti LAPOR. Pelaksanaan yang tepat perlu ditentukan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penerapan LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu dianalisis berdasarkan unsur pelaksanaan Wahab (2008:45), yang mengemukakan bahwa indikator program yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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

Indikator tersebut dijadikan dasar oleh penulis dalam menganalisis unsur Pelaksanaan LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu.

### **a) Mekanisme Pelaporan**

Mekanisme ialah upaya memberikan penjelasan mekanis tentang langkah – langkah menjalankan sesuatu. Khususnya pada pelayanan pengaduan tentunya mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang perlu untuk dipedomani agar pelayan berjalan sesuai tujuan. Serta alur yang dapat mengarahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan. Adapun penjelasan tentang SOP serta alur, sebagai berikut:

#### **1) Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Pelayanan pengaduan online LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus diikuti dalam melakukan pelayanan pengaduan. SOP ini perlunya untuk dipedomani, sebagai dasar hukum, sebagai informasi hambatan serta tolak ukur kedisiplinan. SOP disusun sesuai dengan kebutuhan visi serta misi masing-masing organisasi dengan tujuan tertentu. Standar pelayanan memiliki tujuan positif yakni dengan menjaga kestabilan operasional organisasi, serta untuk menjaga kualitas dari penerapan pelayanan pengaduan. Pelaksanaan pelayanan aspirasi serta pengaduan online ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (OPD) LAPOR. hal ini bertujuan agar aktivitas pelayanan pengaduan secara online ini terlaksana dengan tepat, cepat, efektif serta efisien, serta terhindar dari kesalahan. SOP ini menjadi aturan yang dapat kita pedoman sebagai acuan dalam pelayanan pengaduan yang baik. Berikut Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan pengaduan online LAPOR yang berada di Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu.

Gambar 4. 2  
Standar Operasional Prosedur (SOP) LAPOR



Sumber: Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu

Laporan yang dikelola oleh Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terdiri dari laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR dan juga oleh pengelola pengaduan dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi, dan Badan Hukum lainnya, yang disampaikan baik melalui saluran langsung maupun melalui Aplikasi atau Website LAPOR. Jika pengaduan disampaikan secara langsung, pengelola wajib mendengarkan, mencatat, dan memberikan tanggapan secara langsung, serta membantu mengisi formulir pengaduan jika pengadu tidak mampu menulis atau membaca. Formulir pengaduan tersebut berisi identitas pengadu, yaitu nama dan alamat lengkap, substansi laporan tentang pelayanan, serta tempat dan waktu penyampaian. Jika pengaduan disampaikan melalui Sistem LAPOR!, maka sistem telah menyediakan format dan template yang dapat diisi langsung oleh pengaduan. Pernyataan serta gambaran alur diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pengaduan telah sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan. Pelayanan yang bertujuan agar pelayanan mampu berjalan dengan efektif serta efisien.

## 2) Alur

Alur pelayanan pengaduan LAPOR dirancang sedemikian mungkin untuk dapat sampai kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang akan menangani Laporan aspirasi serta pengaduan dari masyarakat. Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dapat di akses dengan mudah oleh seluruh masyarakat Kota Bengkulu melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) serta bisa juga membuka aplikasi LAPOR melalui smartpone (android serta iOS). Alur pengaduan sudah jelas yakni masyarakat mengirimkan laporan melewati aplikasi LAPOR, setelah masyarakat mengirimkan laporannya maka Admin Lapor yang berada di Dinas Komunikasi serta Persandian Kota Bengkulu perlu memverifikasi laporan paling lambat 3 hari setelah laporan masuk. Setelah laporan didisposisikan

ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang , OPD tersebut wajib diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi serta tindak lanjut dari laporan yang diberikan masyarakat.” Berikut alur dari pelayanan pengaduan LAPOR dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 4. 3  
Alur Kerja LAPOR



Sumber: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

#### b) Faktor penghambat

Berjalannya suatu program pasti memiliki hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, maka berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan serta hasil wawancara serta data-data yang di dapatkan terkait dari adanya inovasi pelayanan berbasis aplikasi serta website LAPOR terdapat hambatan dalam penerapannya. Beberapa hambatan dari penerapan Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online (LAPOR), yakni:

##### 1.) Kurangnya Sosialisasi kepada masyarakat

Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi LAPOR disebabkan karena Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu, terutama pemerintah Kota Bengkulu, belum melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat lebih mengetahui program "WA Pak Wali" yang dicanangkan oleh Walikota Kota Bengkulu H. Helmi Hasan, yang memungkinkan pengaduan secara online melalui aplikasi WhatsApp yang terhubung langsung dengan Walikota dan memberikan layanan dengan cepat untuk keluhan masyarakat Kota Bengkulu. Hal ini juga berdampak pada jumlah laporan yang masuk ke aplikasi LAPOR, karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui jenis keluhan yang dapat dilaporkan. Oleh karena itu, sosialisasi sangat penting dilakukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat

sehingga mereka dapat memahami dan menggunakan aplikasi dan situs web LAPOR.

## 2) Kurangnya Kualitas Aparatur

Peningkatan kinerja aparatur perlu didukung dengan adanya sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan perubahan zaman seperti sekarang serta mampu bergerak cepat khususnya dalam kegiatan pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat sekarang ini berjalan lurus dengan perkembangan zaman. Maka diperlukan sumber daya manusia yang dapat bergerak cepat serta melaksanakan tugas dengan baik. Fenomena yang terjadi di Kota Bengkulu terkait keberlangsungan inovasi khususnya pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh admin LAPOR pada setiap OPD terkait, masih terdapat admin yang lambat menangani setiap pengaduan yang telah di disposisikan oleh admin pengelola LAPOR yang berada di Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat admin OPD belum paham terhadap tugas serta fungsinya dan belum menguasai tata cara penindaklanjutan laporan melalui Aplikasi maupun website LAPOR. Penanganan aduan yang telah didisposisikan oleh admin pada setiap OPD menjadi lambat karena beberapa admin OPD dipromosikan/dimutasi ke bagian lain atau naik jabatan, sehingga penggantinya mungkin belum menguasai atau bahkan harus belajar lagi tentang inovasi yang telah dikembangkan seperti LAPOR.

## 3) Kecepatan sistem jaringan

Kendala utama yang sering terjadi terkait kecepatan sistem dalam mengakses data maupun layanan pada Aplikasi LAPOR adalah jaringan yang kurang memadai. Jika jaringan bermasalah, hal ini dapat menyebabkan aplikasi LAPOR mengalami Error atau Maintenance. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan peningkatan pada sistem jaringan. Selain itu, kendala juga bisa terjadi karena sistem jaringan yang berbeda dengan instansi atau dinas yang terintegrasi dengan aplikasi LAPOR. Setiap instansi atau dinas masih menggunakan jaringan sendiri-sendiri. Jaringan sangat berpengaruh bagi Layanan Aspirasi serta Pengaduan Onliene Rakyat (LAPOR) dalam menunjang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Kota Bengkulu. Pengaruh ketidakstabilan jaringan bukan hanya berpengaruh pada Aplikasi LAPOR, tetapi juga berpengaruh pada semua pelayanan pemerintahan yang bersifat elektronik serta online. Pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan harus melakukan koordinasi dengan pihak pengelola jaringan untuk dapat meningkatkan jaringan yang ada. Upaya dalam mengatasi masalah sistem jaringan ini terus dimaksimalkan oleh pihak Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu demi kelancaran penerapan Aplikasi maupun website LAPOR ini kedepannya.

## c) Upaya mengatasi hambatan

### 1) Menyelenggarakan Sosialisasi Terkait LAPOR

Dilakukan sosialisasi guna memperkenalkan Aplikasi atau website LAPOR kepada masyarakat umum, termasuk tata cara melapor yang benar serta jenis laporan yang dapat diajukan. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung di

tempat umum atau fasilitas umum, dan dapat pula dilakukan dengan menggunakan *leaflet* untuk menyampaikan informasi. Selain itu, penting juga untuk melakukan sosialisasi di instansi atau dinas yang belum terintegrasi dengan Aplikasi LAPOR. Tujuannya adalah untuk memperluas jaringan instansi atau dinas yang terintegrasi dengan Aplikasi LAPOR, sehingga informasi dan layanan yang tersedia di Aplikasi LAPOR dapat semakin berkembang.

Upaya memberikan sosialisasi kepada seluruh masyarakat menjadi hal penting dalam penerapan suatu pelayanan. Disebabkan pemberian informasi melalui kegiatan sosialisasi dianggap bisa membuat masyarakat langgung mengerti informasi tentang LAPOR, kegiatan sosialisasi juga perlu didukung oleh anggaran yang mencukupi agar kegiatan sosialisasi dapat terlaksana.

## 2) Peningkatan Kualitas Aparatur

Perlu diselenggarakan pelatihan oleh Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu untuk admin-admin LAPOR pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan ilmu dan pengetahuan admin LAPOR agar dapat meningkatkan pelayanan pengaduan yang telah dilaporkan oleh masyarakat. Penting juga bahwa proses tindak lanjut aduan yang dilaporkan oleh masyarakat dijalankan dengan tepat waktu oleh admin pengelola LAPOR pada setiap OPD.

Kegiatan pelatihan sudah pernah dilaksanakan serta diikuti 30 orang admin OPD termasuk Kecamatan. Setelah berjalan beberapa tahun, kegiatan pelatihan dirasa perlu untuk dilakukan lagi karena adanya admin OPD yang dimutasi ke tempat lain serta digantikan oleh orang baru. Maka dari itu perlunya dilakukan pelatihan bagi admin yang terintegrasi, agar kualitas pelayanan sesuai dengan standar.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan bimtek serta pelatihan bagi admin LAPOR yang terintegrasi sudah pernah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu. Akan tetapi perlu dilaksanakan kembali pelatihan serta bimtek terkait Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas Aparatur pengelola LAPOR.

## 3) Memperbaiki serta Meningkatkan sistem jaringan

Jaringan telekomunikasi menjadi faktor utama dalam mendorong penerapan Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online (LAPOR) di Kota Bengkulu. Jika jaringan telekomunikasi yang lemah maka penerapan LAPOR tidak dapat dilakukan secara maksimal. Peningkatan kualitas sistem jaringan pada aplikasi LAPOR perlunya untuk terus ditingkatkan.

Diperlukan koordinasi antara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu dengan pemerintah pusat terkait aplikasi LAPOR yang terkadang mengalami masalah error dan maintenance, sehingga pemerintah pusat selaku pembuat inovasi pelayanan pengaduan LAPOR dapat mengatasi kendala tersebut dengan lebih baik.

### 3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

kegiatan bimtek serta pelatihan bagi admin LAPOR yang terintegrasi sudah pernah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu . Akan tetapi perlu dilaksanakan kembali pelatihan serta bimtek terkait Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas Aparatur pengelola LAPOR. Perlu diselenggarakan pelatihan oleh Dinas Komunikasi Informatika serta Persandian Kota Bengkulu untuk admin-admin LAPOR pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan ilmu dan pengetahuan admin LAPOR agar dapat meningkatkan pelayanan pengaduan yang telah dilaporkan oleh masyarakat. Penting juga bahwa proses tindak lanjut aduan yang dilaporkan oleh masyarakat dijalankan dengan tepat waktu oleh admin pengelola LAPOR pada setiap OPD.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai layanan pengaduan di Kota Bengkulu melalui wawancara dan data yang diperoleh selama penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut: Implementasi LAPOR di Kota Bengkulu belum optimal dan masih memiliki tiga dimensi penting yang perlu ditingkatkan, yaitu program yang dilaksanakan, kelompok target, dan pelaksanaan. Implementasi LAPOR masih menghadapi berbagai kendala, antara lain: a. Program yang dilaksanakan: Kurangnya sosialisasi tentang keberadaan Aplikasi dan Website LAPOR kepada masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu. b. Kelompok target: Kualitas aparatur, yaitu admin pengelola LAPOR pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi masih lambat dalam menangani aduan masyarakat. c. Pelaksanaan: Kecepatan sistem jaringan pada Aplikasi LAPOR yang kadang mengalami maintenance dan error sehingga menyebabkan kesulitan dalam mengakses Aplikasi. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kota Bengkulu untuk memaksimalkan penerapan LAPOR meliputi: a. Menyelenggarakan sosialisasi terkait LAPOR kepada masyarakat. b. Meningkatkan kualitas aparatur agar dapat menangani aduan dengan tepat waktu dan baik. c. Meningkatkan kualitas aparatur yang bertujuan agar admin OPD dapat memahami tugas dan fungsinya.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Perlu diadakannya sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat ditempat umum yang strategis tentang keberadaan Layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai layanan pengaduan di Kota Bengkulu. Meningkatkan motivasi pegawai untuk terus mengembangkan diri khususnya dalam bidang teknologi dengan menerapkan sistem reward. Mengadakan pelatihan maupun bimtek kepada Admin pengelola LAPOR yang terintegrasi serta melakukan koordinasi kepada setiap admin agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Membangun infrastruktur

jaringan untuk meningkatkan kualitas jaringan internet sehingga penggunaan aplikasi LAPOR dapat digunakan secara maksimal baik kepada admin pengelola LAPOR serta juga pengguna.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.

Dr. Ismail Nuridin, Dra. Sri Hartati, M. S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, R. A. F. J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Ria Rahmatul Istiqomah. (2015). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Pustaka Ilmu* (Issue March).

Ismail Suardi Wekke. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. CV. Adi Karya Mandiri.

Panduan, B., Penyelenggara, U., & Administrator, D. A. N. (2016). *Adopsi Dan Integrasi*.

Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>

Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.

Solichin, A. W. (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara* (P. B. Aksara (ed.); Edisi Kedu).

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Tang, H. (2009). *Efficiency Unit Vision & Mission*.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Publik  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map  
Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik  
Nasional

### C. Jurnal dan Skripsi

Laibah, Dhiya Lucfiah. “Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019” (2019).

Goleman, Daniel; Boyatzis, Richard; Mckee, Annie, dan Perdana. “Pengertian Penerapan.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2018): 1689–1699.

Mukaromah, Euis. “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Gairah Belajar Siswa.” *Indonesian Journal of Education Management and Administration Review* 4, no. 1 (2020): 180–185.

Nasrullah. “Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar).” *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* 6, no. 2 (2018): 23–31.

Ridhawati, Eka, Yuri Fitriani, Dita Novita Sari, Panji Andika P, and Ridho Pratama. “Penerapan E-Government Pada Pekon Sukamulya ( Studi Kasus : Pekon Sukamulyapringsewu)” XVII, no. April (2019): 246–250.

Sari, Resmiati, Puput Ratnasari, and Katriani Puspita Ayu. “Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan.” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 6, no. 1 (2020): 16–28.

### D. Sumber Lain

<https://diskominfotik.bengkuluprov.go.id/> diakses pada tanggal 15 oktober 2022

<https://www.lapor.go.id/> diakses pada 15 oktober 2022