

**EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
ELEKTRONIK (SP4N-LAPOR)
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

Valentino Erickman Yohanes Lake
NPP 30.1124

*Asdaf Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: lakevalen@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Until now the aspiration complaint service through the SP4N-LAPOR application, in North Central Timor District is still not able to know the national priorities that receive the most attention from the community as a whole. There is no specific systematic method used by LAPOR to analyze such a large amount of data that exceeds human capacity to do it quickly and efficiently. Purpose:* *The purpose of this research is to evaluate the application of electronic-based complaints at the Office of Communication, Information and Statistics of North Central Timor District, the obstacles encountered and the efforts that should be made to overcome the existing obstacles. Method:* *This study uses a descriptive research method with an inductive qualitative approach. Data collection techniques through interviews, documentation and observation. Sources of information consist of the Head of the Information Communications and Statistics Office of North Central Timor District, the Head of the E-government Service Division, the Head of the E-government Administration Section and the Admin of online-based complaint applications and the community as application users. Result:* *The results of the study show that the use of an electronic-based complaint application (SP4N-LAPOR) in improving community services at the Information and Statistics Office of North Central Timor District has not gone well. Conclusion:* *There are still a number of obstacles, both external and internal factors namely the lack of human resources who master Information Technology, the lack of facilities and infrastructure that support application management, socialization regarding the existence of applications and the old-fashioned mindset of society has not been carried out. So that in the future it is hoped that the North Central Timor Regency Information Communication and Statistics Service can make appropriate efforts to overcome existing obstacles.*

Keywords: *E-Government, Website, Public Information Disclosure*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Sampai saat ini layanan pengaduan aspirasi melalui aplikasi SP4N-LAPOR, di Kabupaten Timor Tengah Utara masih belum mampu untuk mengetahui prioritas nasional yang paling mendapat sorotan dari masyarakat secara menyeluruh. Belum ada metode sistematis*

khusus yang digunakan LAPOR untuk menganalisis jumlah data yang begitu besar yang melebihi kapasitas manusia untuk melakukan secara cepat dan efisien. **Tujuan:** Tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi aplikasi pengaduan berbasis elektronik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara, kendala yang dihadapi dan upaya yang sebaiknya dilakukan dalam mengatasi kendala yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Sumber informasi terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara, Kepala Bidang Layanan E-government, Kepala Seksi Tata Kelola E-government dan Admin Aplikasi pengaduan berbasis online serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan aplikasi pengaduan berbasis elektronik (SP4N-LAPOR) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara belum berjalan dengan baik. **Kesimpulan:** Masih terdapat beberapa hambatan baik dari faktor eksternal maupun internal yaitu kurangnya SDM yang menguasai Teknologi Informasi, kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pengelolaan aplikasi, belum dilaksanakan sosialisasi mengenai keberadaan aplikasi serta dari pola pikir masyarakat yang masih kuno. Sehingga kedepannya diharapkan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara dapat melakukan upaya-upaya yang sesuai untuk mengatasi hambatan yang ada.

Kata kunci: E-Government, Website, Keterbukaan Informasi Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah salah satu bentuk pelayanan masyarakat berbasis internet yang fungsinya memajemen penyampaian aspirasi dan layanan pengaduan untuk masyarakat agar mudah berkomunikasi dengan pemerintah.

Hal ini menjadi inovasi baru bagi pemerintah untuk meningkatkan dan membangun aplikasi LAPOR untuk masyarakat tentang aduan atau aspirasi masyarakat melalui LAPOR. Aplikasi LAPOR, sudah menjadi suatu jembatan bagi masyarakat guna menyampaikan segala bentuk aspirasi yang dapat dibaca langsung oleh pembuat kebijakan yang bersangkutan. Jumlah laporan yang diterima LAPOR, terus meningkat setiap tahunnya seiring dengan masyarakat yang semakin mengetahui tentang LAPOR, Aplikasi SP4N-LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia, Jumlah pe lapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile. Besarnya antusiasme masyarakat pada LAPOR tersebut membuktikan bahwa LAPOR. Saat ini merupakan salah satu media atau fasilitas penyampaian aspirasi yang semakin populer dan menjadi cikal bakal dari sistem aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terpadu secara nasional.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan Permen PANRB No. 13 Tahun 2017, SIPP digunakan sebagai media informasi elektronik satu pintu yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. “Diharapkan, SIPP ini dapat menjadi big data informasi terkait pelayanan publik dan SP4N-LAPOR!

Sehubungan dengan SDM misalnya seperti admin dan operator penghubung yang bertugas telah melakukan bimbingan teknologi dalam pengaduan sesuai dengan SOP yang ada, selain itu pihak dinas Kominfo juga mempunyai sebuah sarana penghubung guna membuktikan semua aduan yang masuk sudah ditindaklanjuti sampai tuntas.

Sampai saat ini layanan pengaduan aspirasi melalui aplikasi SP4N-LAPOR, di Kabupaten Timor Tengah Utara masih belum mampu untuk mengetahui prioritas nasional yang paling mendapat sorotan dari masyarakat secara menyeluruh. Belum ada metode sistematis khusus yang digunakan LAPOR untuk menganalisis jumlah data yang begitu besar yang melebihi kapasitas manusia untuk melakukan secara cepat dan efisien.

Kemajuan teknologi pada saat ini berupa pemanfaatan jaringan internet yang memungkinkan siapa saja bisa dengan mudah melihat bahkan mengambil data-data yang sudah tersedia menggunakan jaringan penghubung. Namun ada masalah yang sangat mendasar yaitu masih ada daerah-daerah di Kabupaten Timor Tengah Utara yang belum terjangkau jaringan internet terlebih lagi di daerah perbatasan atau terpencil. Hal ini sering terjadi karena pembangunan tower terhambat contohnya akses jalan kesana, tidak memiliki izin, tidak sesuai dengan medan atau tata ruang, lokasi pemukiman yang sangat dekat dengan lokasi pembangunan. Pemilihan lokasi pembangunan tower ditengah pemukiman masyarakat bisa mengakibatkan dampak Kesehatan warga sekitar.

1.3. Penelitian Terdahulu

Ada tiga penelitian terdahulu yang diambil oleh penulis sebagai landasan penulisan yang berkaitan dengan penelitian kali ini.

Penelitian pertama dilakukan oleh Selviana. M (2020) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantaeng”, memiliki beberapa persamaan, sudah pasti yang pertama adalah objek yang ditelitinya yaitu SP4N-LAPOR, penelitian dilakukan di Dinas komunikasi dan Informatika, menggunakan teknik mengumpulkan data secara observasi, wawancara serta dokumentasi.

Penelitian Kedua yang diteliti oleh Sitoresmi (2013) yang berjudul “Efektifitas Sistem Informasi Layanan dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)”, menjadi relevan dengan penelitian kali ini karena memiliki beberapa kesamaan seperti objek penelitiannya, informan yang dipilih menggunakan purposive sampling, Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang sama.

Penelitian ketiga yang diteliti oleh Salmin (2022) yang berjudul “Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik melalui aplikasi SPAN (LAPOR) di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pulau Taliabu”, memiliki kesamaan pada objek serta teori-teori yang digunakan hingga menjadi relevan pada penelitian yang sedang dilakukan penulis.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu penelitian ini menggunakan teori evaluasi. Kemudian penelitian ini dilakukan di Dinas komunikasi dan Informatika yang mana berbeda dengan lokus setiap penelitian terdahulu di atas.

1.5. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi aplikasi pengaduan berbasis elektronik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara, kendala yang dihadapi dan upaya yang sebaiknya dilakukan dalam mengatasi kendala yang ada.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Sumber informasi terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara, Kepala Bidang Layanan E-government, Kepala Seksi Tata Kelola E-government dan Admin Aplikasi pengaduan berbasis online serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Evaluasi Penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat

Penulis akan mengevaluasi aplikasi tersebut dengan cara pandang atau batasan Pada Teori evaluasi Alkin (1969) agar terciptanya pelayanan yang baik dalam penanganan pengaduan yang dilakukan secara daring yang meliputi:

3.1.1 Target dan Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Kepala Dinas Komunikasi, Informatikz, dan Statistika Kabupaten Timor Tengah Utara Drs. Kristoforus Ukat, MM, Beliau mengetahkan Bahwa:

“Tujuan dan target kita dalam mengevaluasi aplikasi pengaduan berbasis elektronik (SP4N-LAPOR) adalah membandingkan realisasi di lapangan dengan apa yang telah menjadi tujuan dan target dibuatnya aplikasi SP4N-LAPOR. Guna mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan untuk jangka waktu tertentu, perbaikan dan peningkatan kualitas dari program-program yang ada pada aplikasi perlu terus menerus dilakukan. Ini juga merupakan bagian dari tujuan *website* dan aplikasi Diskominfotik yaitu untuk mempublikasikan apa yang dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban dari tugas yang diberikan atau dengan kata lain mewujudkan keterbukaan informasi sebagaimana yang dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik dan untuk informasi yang tersedia di *website* yaitu ada profil dari organisasi, dokumen ataupun informasi yang dilakukan oleh badan dinas dalam suatu urusan dinas, dokumen perencanaan, dokumen anggaran, dokumen pertanggungjawaban, dokumentasi-dokumentasi kegiatan yang dilakukan, dan publikasi potensi yang ada di Kabupaten ini.”

3.1.2 Produksi atau Produktifitas

a. Jumlah Pengaduan SP4N-LAPOR

Tabel Rekapitulasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara Sumber Laporan Di Tahun 2017-2022

Tahun	Jumlah laporan	Belum Terverivikasi	Belum Ditindaklanjuti	Dalam Proses	Selesai	Tunda	Arsip
2017	15	0	0	0	15	0	9
2018	11	0	0	2	9	0	6
2019	9	0	0	0	9	0	4

2020	8	0	0	0	8	0	0
2021	6	0	0	0	6	0	0
2022	5	0	0	0	5	0	2

Sumber : Data Diskominfo Kabupaten TTU 2022

Dari Tabel 4.4 diatas dapat dilihat terdapat penurunan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR, dimana pada tahun 2017 terdapat 15 laporan, Tahun 2018 terdapat 11 laporan, Tahun 2019 terdapat 9 laporan, Tahun 2020 terdapat 8 Laporan, Tahun 2021 Terdapat 6 laporan, dan pada Tahun 5 laporan dengan ini juga berarti kurang diperhatikannya aplikasi pengaduan ini. Seperti yang dikatakan Kepala Sub Bagian Perencanaan, Umum dan Evaluasi Natalia Ika Jayanti S. Fras, SE sebagai berikut:

“Dari target nasional secara umum belum menunjukkan hasil yang baik, bisa dilihat pada iatas belum mencapai target yang telah di tentukan, Tingkat lapran Kabupaten Timor Tengah Utara sangat rendah dibuktikan dengan trurunnya jumlah pengaduan dari tahun ke tahun.”

b. Jangkauan Aplikasi Pengaduan Berbasis Elektronik (SP4N- LAPOR)

Tingkat pengaduan masyarakat masinh tergolong sangat rendah, Dimana masih terdapat sebagian besar belum melakukan pengaduan, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tentang pengaduan brbasis online dan juga akses yang sulit bagi masyarakat pelosok di Kabupaten Timor Tengah Utara. Sejalan yang di sampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatikz, dan Statistika Drs. Kristoforus Ukat, MM bahwa:

Kesadaran dan pengetahuan masyarakat masih sangat kurang, terutama yang berada di daerah pedalaman karena akses internet yang susah dan belum memdai. Dan SP4N-LAPOR merupakan aplikasi pengaduan yang berbasis online yang terpusat dan kita didaerah adalah sebgai pengguna. Maka dalam hal ini Dinas Komunikasi, Informatikz, dan Statistika Kabupaten Timor Tengah Utara mencoba melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi baik secara langsung maupun melalui sosial media. Namun belum mencakup keseluruhan masyarakat mengetahuinya.

3.1.3 Sarana dan Prasarana Serta Fasilitas yang Dipersiapkan

Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Timor tengah Utara hanya terdapat 2 laptop dan 5 komputer, ini jelas-jelas membuktikan bahwa masih minimnya perangkat keras pada dinas ini baik dai segi jumlah maupun spesifikasi. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan Kepala Bidang Layanan *E-government* Bapak Yohanes Hadirman, S.Sos bahwa:

Secara garis besar dalam hal infrastruktur Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara memag belum mempunyai server sendiri. Sehingga harus melibatkan pihak ketiga yang lokasinya berada di Jakarta. Meskipun infrastruktur yang kita gunakan adalah kepunyaan dari pihak ketiga, Tapi Dinas Komunikasi, Informatika ,dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara juga mengelolahnya dari jarak jauh. Dapat dikatakan bahwa disini masih sangat minim infrastrukturnya dikarenakan masih terbatasnya laptop saat editing dan penyimpanan file.

3.1.4 Pelaksanaan Evaluasi Aplikasi yang Efisien

a. Faktor Waktu

Dalam mengolah pelayanan pengaduan, Dinas Komunikasi, Infrmatika, dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara sealau berusaha melaukannya dengan semaksimal mungkin kepada masyarakat agar menimbulkan rasa kepercayaan dari masyarakat serta terciptanya hasil yang signifikan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Niko Kefi beliau menyampaikan bahwa :

“Saya memberikan laporan tentang anak muda yang sering mabuk-mabukan dan merusuh disekitaran jalan umum dan membuat warga ketakutan melewati jalan tersebut dan 3 hari kemudian tidak ada lagi kekacauan tersebut”.

b. Pemanfaatan Sumber Daya

Pengadaan pelaksana pengaduan secara online ini dalam pelaksanaannya diperlukan adanya seseorang yang mengoperasikan atau disebut juga dengan admin yang tugasnya melayani dan menanggapi pengaduan masyarakat yang telah melakukan laporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR. Hasil dari wawancara penulis dengan Bapak Frederikus Naat, ST sebagai admin mengatakan bahwa:

“Untuk jumlah pegawai yang mengelola dan menagani serta mengawasi aplikasi SP4N-LAPOR hanya saya sendiri jadi akan sangat sulit jika banyak laporan yang masuk karna saya juga memiliki tugas lainnya.”

3.1.5 Adaptasi Pelaksanaan Aplikasi SP4N-LAPOR

a. Strategi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Frederikus Naat, ST sebagai admin mengatakan bahwa:

“Ketika kita melakukan sosialisasi terhadap masyarakat dan orang yang dituakan seperti RT dan Kepala Desa lalu mengenalkan mengenai SP4N-LAPOR sebagai dengan harapan agar semua laporan dapat berperan aktif sebagai upaya mengenalkan aplikasi ini ke masyarakat.”

Hal ini kemudian ditegaskan oleh Bapak Drs. Kristoforus Ukat, MM sebagai Kepala Dinas KOMINFO Kabupaten TTU Mengatakan Bahwa:

“Kita melakukan kegiatan seperti sosialisasi SP4N-LAPOR ke masiarakat menggunakan media sosial juga kita melakukan sosialisasi dan juga bimbingan teknis ke bahwa terdapat strasemua OPD di Pemerintahan Kabupaten Timor Tengah Utara.”

b. Tujuan

Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Kristoforus Ukat, MM sebagai Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kabupaten Timor Tengah Utara, mengatakan bahwa:

“Kita sedang berupaya untuk terwujudnya tata kelola kota cerdas dengan sasaran menciptakan pelayanan terhadap masyarakat yang terintegrasi dan transparan berbasis teknologi informasi. Dengan target aplikasi yang saling terhubung antar instansi dan lembaga dalam cakupan Pemerintahan Kabupaten Timor Tengah Utara. Tapi sayangnya invasi-inovasi yang telah disusun belum sepenuhnya dapat direalisasikan karena kurangnya anggaran ”

3.1.6 Tingkat kepuasan pelaksanaan aplikasi SP4N-LAPOR !

a. Kenyamanan Memperoleh Layanan

Menurut wawancara penulis bersama ibu Nadia selaku masyarakat yang berada di kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan statistik Kabuaten Timor Tengah Utara beliau menyatakan bahwa :

“Saya merasa cukup nyaman dengan kondisi ruanagan tggu yang sangat rapih dan bersih meskipun dengan fasilitas yang terbilang sangat minim, akan tetapi kondisi kantor ini sangat enak dipandang terlebih lagi pegawai-pegawai kantornya yang sangat ramah memberikan rasa nyaman bagi saya”.

3.2 Faktor Penghambat

3.2.1 Faktor penghambat internal

a. Keterbatasan SDM bidang IT

Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara Bapak Drs. Kristoforus Ukat, MM di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara dalam wawancara mengatakan bahwa:

Kompetensi yang dari semua pegawai yang ada disini sekitar 24 ASN tidak sesuai dengan kompetensi tugas saat ini karena banyak pegawai yang berlatarbelakang bukan IT namun dituntut untuk bisa memahami IT dan tidak bekerja karena disuruh tetapi harus dengan inisiatif sendiri sehingga bisa bekerja dengan ilmu yang dimiliki.

Tabel Latar Belakang Pendidikan Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara

NO	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah
1	2	3
1	Sosial	3
2	Teknik	3
3	Ekonomi	7
4	Hukum	1
5	Pendidikan	3
6	Komputer	3
7	Teknologi Informatika	2
8	Administrasi Pemerintahan	5
9	Umum (SMA)	11
	Total	38

Sumber Rekap Data Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2023

Data tersebut menunjukkan keseluruhan Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara memiliki keberagaman latar belakang pendidikan. Salah satu minoritas latar belakang pendidikan tersebut adalah teknologi informatika dimana latar pegawai dengan penguasaan kemampuan di bidang tersebut sangat dibutuhkan oleh Dinas untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Latar belakang IT atau tidak dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang diiringi dengan perkembangan teknologi.

b. Keterbatasan Sarana Prasarana penunjang Aplikasi

Kepala Bidang Layanan *E-government* Bapak Yohanes Hadirman, S.Sos, mengatakan bahwa:

“Secara garis besar menyangkut infrastruktur yang diterapkan dalam pengelolaan website Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten TTU ini kita masih belum mempunyai server secara otonomi atau secara lokal,

sehingga mengakibatkan postingan pada website masih melibatkan pihak ketiga yang berlokasi di Jakarta. Infrastruktur yang kita gunakan adalah milik pihak ketiga, tapi Dinas Kominfo Kabupaten TTU mengelola secara jarak jauh. Fasilitas di Dinas Kominfo TTU juga masih terbatas, jaringan internet masih digunakan secara bersama-sama pada bidang-bidang lain di kantor bupati ini, belum disediakan khusus untuk pengelolaan website. Dapat dikatakan infrastruktur yang ada masih standar, kita masih menggunakan pihak ketiga yang mana karena untuk ketersediaan laptop saat editing dan penyimpanan file pengelolaannya masih terbatas.”

c. Kurangnya Sosialisasi

Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara Bapak Drs. Kristoforus Ukat, MM di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara dalam wawancara mengatakan bahwasanya:

Kami baru sekali melakukan sosialisasi secara khusus mengenai website ini dan juga untuk tanggapan masyarakat mengenai website ini masih belum terlalu banyak respon mungkin karena hal tersebut sehingga masyarakat tidak banyak mengetahui adanya website sebagai media informasi dan selain itu sajian informasinya belum terlalu memadai.

d. Kecepatan Layanan

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang berlangsung, benar adanya bahwa kecepatan layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara sangat cepat dan juga sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan admin Bapak Frederikus Naat, ST mengatakan bahwa :

“Untuk ketentuan waktu kita selalu usahakan untuk sebisa mungkin sesuai dengan SOP dari pusat. Jika pengaduan sudah memenuhi syarat dan ketentuan, langsung kami tindaklanjuti ke opd terkait mengenai laporan pengaduan masyarakat tersebut. Biasanya keterlambatan terjadi jika masyarakat belum memenuhi syarat dan ketentuan tersebut.”

3.2.2 Faktor penghambat External

a. Budaya Masyarakat

Dalam wawancara singkat dengan ibu Novita elu sebagai masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara, beliau menyampaikan bahwa:

“Sebagai seorang guru menurut saya budaya yang masih kurang dan berdampak negatif dalam masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara ini yaitu kurangnya budaya membaca atau literasi dimana hal ini sering disepelekan namun sangat berdampak positif bila ditanamkan sejak dini selain itu menurut saya salah satu penghambat *website* yaitu keterbatasan sarana teknologi yang ada di masyarakat baik hp ataupun jaringan internetnya.”

b. Kurang Merata Fasilitas penunjang Untuk Masyarakat

Admin Website Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara pada tanggal 18 Januari 2023 mengatakan bahwa:

Dari sisi eksternal kami dari Dinas Kominfo berharap aplikasi ini bisa diakses oleh masyarakat TTU namun kenyataannya ada beberapa titik di wilayah Kabupaten TTU yang tidak memiliki jaringan internet ataupun yang masih lemah jaringan internetnya sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk mengakses informasi-informasi. selain itu ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini karena memang belum ada sosialisasi yang spesifik terkait keberadaan dan fungsi *website* ini selain itu adapun masyarakat acuh tak acuh terhadap fungsi aplikasi ini.

3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat

3.3.1 Upaya Internal

Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara Bapak Drs. Kristoforus Ukat, MM pada tanggal 18 Januari 2023 di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara dalam wawancara mengatakan bahwa:

Harus ada kemauan dan pantang menyerah, mencari referensi dan terobosan baru sebanyak mungkin agar bisa meyakinkan orang lain, meyakinkan pimpinan terkait dengan kemajuan teknologi saat ini terutama perangkat website untuk mendukung e-government. Dan untuk atau pegawai yang ada harus dilakukan pelatihan khusus mengenai IT khususnya pengelolaan aplikasi ini.

3.3.2 Upaya external

Upaya juga dapat dilakukan oleh pemerintah sendiri yaitu dengan memaksimalkan pengadaan jaringan internet di seluruh wilayah di Kabupaten Timor Tengah Utara. Seperti yang kita ketahui dalam mengakses *website* tentunya harus menggunakan jaringan internet yang memadai sehingga hal ini diharapkan dapat menjadi perhatian sendiri bagi pemerintah.

Tabel Rekap Data Jaringan Komunikasi Dalam Wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022

No	Kecamatan	Menara BTS	Jaringan tersedia		
			2G	3G	4G
1	2	3	4	5	6
1	Miomaffo Barat	4	2G	3G	4G
2	Miomaffo Tengah	2	2G	3G	4G
3	Musi	1	2G	3G	4G
4	Mutis	2	2G	3G	4G
5	Miomaffo Timur	5	2G	3G	4G
6	Noemuti	7	2G	3G	4G
7	Bikomi Selatan	3	2G	3G	4G
8	Bikomi Tengah	3	2G	3G	4G
9	Bikomi Nilulat	2	2G	3G	4G
10	Bikomi Utara	1	2G	3G	4G
11	Naibenu	4	2G	3G	4G
12	Noemuti Timur	1	2G	3G	4G
13	Kota Kefamenanu	20	2G	3G	4G
14	Insana	9	2G	3G	4G
15	Insana Utara	1	2G	3G	4G
16	Insana Barat	3	2G	3G	4G
17	Insana Tengah	2	2G	3G	4G
18	Insana Fafinesu	2	2G	3G	4G
19	Biboki Selatan	3	2G	3G	4G
20	Biboki Tanpah	1	2G	3G	4G

21	Biboki Moenleu	2	2G	3G	4G
22	Biboki Utara	4	2G	3G	4G
23	Biboki Anleu	3	2G	3G	4G
24	Biboki Feotleu	3	2G	3G	4G
Total		88			

catatan :

- 1 Data tower sudah termasuk bantuan dari Kementerian kominfo RI
- 2 Di semua kecamatan sudah terdapat jaringan 4G, namun di beberapa titik tertentu dan beberapa desa ada yang belum tersedia jaringan komunikasi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dari penelitian dan pembahasan diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa

1. Setelah peneliti mengevaluasi aplikasi pengaduan berbasis elektronik (SP4N-LAPOR) dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat Dilihat dari peneltian yang dilakukan peneliti masih terdapat hambatan-hambatan, baik Internal maupun external di Dinas komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara. Hal ini menyebabkan penggunaan aplikasi pengaduan ini belum bisa berjalan secara maksimal.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statstika Kabupaten Timor Tengah Utara dalam penerapan penggunaan aplikasi pengaduan berbasi elektronik melalui SP4N-LAPOR untuk meningakat pelayanan masyarakat yaitu : Sumber Daya Manusia, Fasilitas Penunjang Pengelola Aplikasin, Budaya Masyarakat, Soialisasi.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan aplikasi SP4N-lapor sebagai media informasi dan komunikasi dan kesadaran dari setiap pribadi masing-masing untuk dapat merubah pola pikir yang salah dan untuk budaya literasi dapat ditanamkan sejak dini.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan aplikasi pengaduan berbasis elektronik (SP4N-LAPOR) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Dinas Komunkasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara belum berjalan dengan baik. Masih terdapat beberapa hambatan baik dari faktor eksternal maupun internal yaitu kurangnya SDM yang menguasai Teknologi Informasi, kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pengelolaan aplikasi, belum dilaksanakan sosialisasi mengenai keberadaan aplikasi serta dari pola pikir masyarakat yang masih kuno. Sehingga kedepannya diharapkan Dinas Komunkasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara dapat melakukan upaya-upaya yang sesuai untuk mengatasi hambatan yang ada.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara.

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 Evaluasi Penggunaan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (SP4N-LAPOR)

Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara, untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- M. C. Alkin. (1969). *Evaluation Theory Development*. Evaluation Comment. dikutip secara langsung oleh Fitzpatrick, Sanders, dan Worthen, op. cit.,p. 92.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
- Moh Asrul Salmin. (2022). *Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi Span (LAPOR) Di Dinas di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pulau Taliabu*.
- Sitoresmi, S. (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*. Skripsi, Depok: Universitas Indonesia, 2013.
- Selviana. M (2020). *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Kominikasi dan Informatika Kabupaten Bantaeng*.

