

**EFEKTIVITAS MEDIA PENGADUAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN SISTEM
INFORMASI ORGANISASI KEMASYARAKATAN [SIoLO] DI BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK PROVINSI RIAU**

M. Raihan Asyraf
NPP. 31.0151

*Asdaf Kabupaten __, Provinsi __
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, Fakultas Manajemen Pemerintahan*

Email: Raihan@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. Soenarko, M.Si

ABSTRACT

Background/Problem (GAP): The community complaint mechanism related to Social Organizations (ORMAS) through the Social Organization Information System (SIoLO) provided by the Provincial Unity and Political Body of Riau has not been effectively operational. Limited awareness among the populace regarding this complaint system and delayed responses from the Provincial Unity and Political Body to received reports are notable issues. **Objective:** This study aims to analyze the effectiveness of SIoLO as a community complaint platform concerning ORMAS. **Methodology:** This research employs a qualitative descriptive approach utilizing data collection techniques such as observational studies, interviews, and documentation. Informants were selected through Purposive and incidental sampling methods, totaling 7 individuals encompassing various roles within the Provincial Unity and Political Body of Riau and the community. **Results/Findings:** The study reveals that SIoLO has not effectively managed community complaints pertaining to ORMAS. Issues primarily stem from limited information accessibility and delays in response from relevant authorities, hindering the operational effectiveness of this complaint mechanism. **Conclusion:** To enhance SIoLO's effectiveness, efforts should focus on increasing public awareness of its existence and expediting responses to incoming complaints.

Keywords: SIoLO, Community Complaints, Social Organizations

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Media pengaduan masyarakat terkait Organisasi Kemasyarakatan (ORMAS) melalui Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (SIOLO) yang disediakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau belum berjalan secara efektif. Hanya sedikit masyarakat yang mengetahui keberadaan media pengaduan ini, dan respons dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik terhadap laporan yang diterima masih lambat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas SIOLO sebagai media pengaduan masyarakat terkait ORMAS. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik Purposive sampling dan insidental sampling, dengan total 7 orang informan dari berbagai peran terkait di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau serta masyarakat. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIOLO belum efektif dalam mengelola pengaduan masyarakat terkait ORMAS. Keterbatasan akses informasi dan lambatnya respon dari pihak terkait menjadi hambatan utama dalam operasionalisasi media pengaduan ini. **Kesimpulan:** Untuk meningkatkan efektivitas SIOLO, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan media pengaduan ini dan mempercepat respons terhadap pengaduan yang masuk.

Kata Kunci: SIOLO, Pengaduan Masyarakat, Organisasi Kemasyarakatan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan 17.491 pulau, hanya sebagian kecil yang berpenghuni. Secara geografis, Indonesia terletak di antara dua benua (Asia dan Australia) dan dua samudera (Pasifik dan Hindia). Sistem pemerintahan di Indonesia adalah presidensial dalam ranah demokrasi, di mana pemerintah memiliki wewenang untuk membuat dan menjalankan hukum serta kebijakan di tingkat nasional (Bungin, 2011).

Pemerintahan adalah suatu sistem kompleks yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait untuk memastikan fungsi pemerintahan berjalan dengan baik. Kehidupan sosial dan politik di Indonesia terus berkembang seiring dengan perubahan zaman dan teknologi. Revolusi industri 4.0, yang ditandai dengan integrasi teknologi informasi dan komunikasi, telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam konteks pemerintahan dan pelayanan publik (Gunawan, 2015).

Penggunaan teknologi informasi juga meningkat pesat di Indonesia, terutama dengan penetrasi tinggi perangkat mobile seperti handphone yang mencapai 89% dari total penduduk. Ini mempengaruhi berbagai sektor, termasuk cara masyarakat berkomunikasi, belajar, dan melakukan transaksi bisnis (Simangunsong, 2016).

Sosial media menjadi fenomena besar dalam transformasi digital ini, memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi bebas dan menyebarkan informasi dengan cepat. Meskipun

memberikan banyak manfaat seperti mempermudah komunikasi, sosial media juga membawa dampak negatif seperti penyebaran informasi palsu (hoax) dan potensi konflik sosial (Zein, 2023).

Organisasi Kemasyarakatan (ORMAS) menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial masyarakat Indonesia. Dengan dasar hukum yang kuat, ORMAS bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, memberikan pelayanan, menjaga nilai-nilai budaya, dan memperkuat persatuan bangsa. Namun, tidak jarang ORMAS menghadapi tantangan dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan memastikan kegiatan mereka berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Zein & Septiani, 2023).

Provinsi Riau, sebagai salah satu provinsi di Indonesia, memiliki populasi yang besar dengan berbagai ORMAS yang terdaftar di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau. Dinamika sosial masyarakat di sini juga mempengaruhi persepsi terhadap ORMAS, di mana evaluasi masyarakat terhadap kinerja dan transparansi ORMAS seringkali menjadi sorotan.

Dalam era digital ini, masyarakat semakin aktif menggunakan teknologi untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka terkait dengan pelayanan dan aktivitas ORMAS. Untuk menjawab kebutuhan ini, Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau mengembangkan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (SIoLO). SIoLO merupakan platform berbasis web yang bertujuan untuk menampung laporan dan pengaduan masyarakat terkait ORMAS.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam konteks penelitian ini, kesenjangan masalah yang diambil mengacu pada permasalahan yang masih menjadi titik lemah dalam literatur terkait pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah. Salah satu kesenjangan yang signifikan adalah minimnya penelitian yang secara khusus menginvestigasi implementasi sistem informasi untuk pengelolaan pengaduan di tingkat regional atau provinsi. Mayoritas penelitian yang ada cenderung berfokus pada skala nasional atau hanya pada pengelolaan umum tanpa memperhatikan konteks regional yang memiliki tantangan dan karakteristik unik.

Selain itu, terdapat juga kesenjangan dalam literatur terkait dengan pendekatan holistik dalam pengembangan sistem informasi untuk pengelolaan pengaduan masyarakat. Beberapa penelitian cenderung memusatkan perhatian pada aspek teknis atau hanya pada aspek administratif tertentu, tanpa memberikan tinjauan menyeluruh yang mencakup semua aspek yang relevan. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman tentang bagaimana implementasi yang komprehensif dari sistem informasi dapat meningkatkan efektivitas dan responsivitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat secara menyeluruh.

Selanjutnya, dalam konteks kesenjangan masalah ini, penting untuk mempertimbangkan bahwa kondisi geografis, demografis, dan politis di Indonesia dapat memberikan tantangan tambahan yang berbeda dalam pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengisi kesenjangan ini dengan menyediakan wawasan yang lebih dalam dan komprehensif tentang bagaimana sistem informasi dapat dikembangkan dan diterapkan secara efektif di tingkat provinsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Sejauh ini, telah ada beberapa penelitian terkait efektivitas sistem pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik di Indonesia yang relevan dengan penelitian tentang Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (SIoLO) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau. Penelitian-penelitian ini memberikan gambaran tentang kondisi, masalah, dan solusi yang relevan dalam konteks pelayanan publik dan pengaduan masyarakat. Berikut adalah rangkuman dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan

Penelitian pertama yang relevan adalah yang dilakukan oleh (Syarifudin, 2022) tentang "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem ini belum berjalan secara efektif karena masih membutuhkan adaptasi untuk meningkatkan jumlah pengguna aplikasi dan memperbaiki kategorisasi laporan yang belum jelas (Syarifudin, 2022).

Penelitian kedua yang relevan dilakukan oleh Kasmawati mengenai "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru, Kota Administrasi Jakarta Selatan". Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dan menyoroti bahwa sistem pelayanan pengaduan melalui metode Doorstop di kecamatan tersebut belum berjalan efektif. Beberapa masalah yang diidentifikasi antara lain rendahnya jumlah pengaduan yang masuk, permasalahan anggaran yang tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan, serta keluhan yang berulang-ulang dari masyarakat (Kasmawati, 2021).

Penelitian ketiga yang relevan adalah yang dilakukan oleh (Gilang, 2021) tentang "Efektivitas Aplikasi Tanjungpinang Aktual dalam Pelayanan Pengaduan Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menemukan bahwa aplikasi Tanjungpinang Aktual telah efektif dalam memfasilitasi pengaduan online masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Tanjungpinang. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya kendala terkait biaya operasional yang meningkat akibat penggunaan aplikasi ini (Perdana, 2021).

Penelitian keempat yang relevan adalah yang dilakukan oleh Kistyawati dan Wijayanti tentang "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Balai Desa Karangrowo)". Penelitian ini mengeksplorasi pengembangan sistem pengaduan berbasis web menggunakan metode waterfall di Kantor Balai Desa Karangrowo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem ini memberikan kemudahan bagi pihak instansi dalam mengelola pengaduan masyarakat, meskipun masih ada aspek pemeliharaan yang perlu diperhatikan (Kistyawati & Wijayanti, 2022).

Penelitian kelima yang relevan adalah yang dilakukan oleh Alfatah dan Waluyo tentang "Media Informasi Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android". Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan responsifitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat melalui pengembangan aplikasi Android. Metode pengembangan yang digunakan adalah UML (Unified Modeling Language) dan aplikasi ini berhasil memberikan solusi efektif untuk penyelesaian masalah masyarakat dengan cepat (Alfatah & Waluyo, 2023).

Dalam konteks ini, penelitian sebelumnya memberikan landasan yang kuat untuk memahami tantangan dan peluang dalam mengimplementasikan SIoLO di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Provinsi Riau. Studi-studi tersebut memberikan gambaran yang komprehensif tentang berbagai pendekatan dan teknologi yang digunakan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan temuan dari penelitian-penelitian ini, diharapkan penelitian tentang SIOLO dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan responsifitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat di Provinsi Riau.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Dalam konteks penelitian ini, pernyataan kebaruan ilmiah terfokus pada kontribusi unik yang ditawarkan oleh penelitian terbaru ini terhadap literatur dan praktik terkait pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan pengetahuan yang masih ada dalam literatur dengan mengeksplorasi implementasi Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (SIOLO) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau. Dalam literatur yang ada, terdapat keterbatasan dalam penelitian yang secara khusus mempertimbangkan konteks dan implementasi SIOLO di tingkat regional seperti Provinsi Riau. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk memberikan wawasan baru tentang bagaimana sistem ini dapat diimplementasikan dan diadaptasi secara efektif dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

Secara metodologis, penelitian ini juga memberikan kontribusi dengan menggunakan pendekatan yang holistik dan terpadu dalam pengembangan SIOLO, yang mencakup aspek-aspek teknis, administratif, dan strategis. Pendekatan ini memungkinkan untuk pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana teknologi informasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan responsifitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan mempertimbangkan perkembangan terkini dalam teknologi informasi dan praktik pengelolaan pelayanan publik, penelitian ini menghadirkan pendekatan inovatif yang dapat menjadi landasan bagi pengembangan sistem serupa di daerah lain di Indonesia.

Selain itu, secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan dan rekomendasi yang berharga bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau dan entitas pemerintah daerah lainnya dalam merancang, mengimplementasikan, dan memelihara SIOLO. Implikasi dari penelitian ini tidak hanya terbatas pada konteks akademik tetapi juga relevan dengan kebijakan publik dan praktik administrasi pemerintahan yang lebih luas. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi gap pengetahuan tetapi juga memberikan sumbangan praktis yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan responsifitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat di tingkat lokal dan regional.

1.5. Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali pemahaman mendalam mengenai efektivitas Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (SIOLO) sebagai media pengaduan masyarakat terkait Organisasi Kemasyarakatan (ORMAS) di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana SIOLO berhasil dalam mengelola dan menanggapi pengaduan yang diterima dari masyarakat terkait dengan ORMAS. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai efisiensi dan efektivitas SIOLO dalam

mengelola informasi dan menangani keluhan dari masyarakat terkait kegiatan dan pelayanan ORMAS di Provinsi Riau.

Selain itu, tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas SIOLO sebagai media pengaduan masyarakat. Hal ini mencakup faktor-faktor pendukung yang memfasilitasi operasional SIOLO dalam menerima, memproses, dan merespons pengaduan masyarakat secara efektif. Di sisi lain, penelitian ini juga akan menyoroti faktor-faktor penghambat yang dapat menghambat kinerja optimal SIOLO, seperti kendala teknis, rendahnya partisipasi masyarakat, atau lambatnya respons dari pihak terkait dalam menanggapi pengaduan yang masuk.

Selanjutnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau dalam mengatasi kendala-kendala yang mempengaruhi efektivitas SIOLO sebagai media pengaduan masyarakat. Evaluasi ini akan membantu dalam menentukan langkah-langkah perbaikan atau inovasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja SIOLO, sehingga dapat lebih responsif, transparan, dan akuntabel dalam menjawab kebutuhan dan aspirasi masyarakat terkait ORMAS. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk meningkatkan layanan dan pengelolaan ORMAS di Provinsi Riau melalui platform SIOLO.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menginvestigasi efektivitas Media Pengaduan Masyarakat menggunakan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan [SIOLO] di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau. Pendekatan ini dipilih karena menekankan pada pemahaman mendalam terhadap pandangan dan pengalaman partisipan terkait penggunaan sistem ini dalam pelayanan publik. Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memahami konteks secara holistik dan mendetail, menggambarkan baik proses maupun hasil dari implementasi sistem informasi ini (Sugiyono, 2019).

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini mencakup pengembangan dimensi dan indikator untuk menilai efektivitas Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan [SIOLO]. Konsep efektivitas didefinisikan melalui dimensi produktivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, dan keadaptasian terhadap perubahan internal dan eksternal. Data yang dikumpulkan melalui observasi non-partisipan, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi digunakan untuk menjelaskan bagaimana sistem ini beroperasi dalam konteks Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan diskusi fokus dengan informan yang terlibat langsung dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen seperti laporan internal dan peraturan terkait yang berhubungan dengan sistem pengaduan publik di provinsi tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memahami secara langsung interaksi antara pengguna dan sistem informasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan perspektif mendalam dari pemangku kepentingan yang terlibat dalam operasionalisasi sistem. Sementara studi dokumentasi membantu

dalam mendokumentasikan informasi tertulis terkait kebijakan dan prosedur yang mempengaruhi implementasi sistem.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengorganisir, menyajikan, dan menafsirkan data yang terkumpul, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas sistem pengaduan publik berbasis website di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau. Lokasi penelitian ini berfokus pada lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau sebagai lokus utama pengumpulan data yang relevan untuk tujuan penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Media Pengaduan Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan [Slolo] yang dikelola oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau dalam menangani pengaduan masyarakat terkait Organisasi Kemasyarakatan (ORMAS). Evaluasi dilakukan berdasarkan kriteria efektivitas dari (Gibson et al, 2006), yang mencakup produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun Slolo telah menjadi platform resmi untuk pelaporan, jumlah pengaduan yang masuk relatif rendah, yaitu sekitar 3-5 laporan per bulan, menunjukkan tantangan dalam sosialisasi dan penerimaan masyarakat terhadap sistem ini.

3.2. Jenis Pengaduan yang Masuk

Pengaduan yang diterima melalui Slolo mayoritas berkaitan dengan kegiatan ORMAS yang meresahkan masyarakat, seperti pungli, perkelahian, atau gangguan ketertiban umum. Analisis jenis pengaduan ini menunjukkan bahwa Slolo digunakan secara efektif untuk melaporkan permasalahan konkret yang mempengaruhi lingkungan sosial masyarakat di Provinsi Riau. Meskipun demikian, ada tantangan dalam mencakup semua laporan yang sebenarnya terjadi, seperti yang terlihat dari laporan yang tidak tercatat meskipun beredar luas di media sosial.

3.3. Biaya dan Waktu Pelayanan

Dari segi biaya, Slolo tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat dalam proses pelaporan maupun penanganan pengaduan. Wawancara dengan pihak terkait menegaskan bahwa semua layanan ini disediakan secara gratis sebagai upaya pemerintah Provinsi Riau untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengawasan ORMAS. Namun, dari sisi waktu, meskipun Slolo beroperasi 24/7 untuk menerima laporan, penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan membutuhkan waktu yang bervariasi, tergantung pada kompleksitas dan kebutuhan untuk koordinasi lebih lanjut di internal pemerintahan.

Penilaian langsung dari pengguna terhadap Slolo menunjukkan bahwa platform ini belum menyediakan mekanisme formal untuk umpan balik atau evaluasi pengguna. Hal ini menimbulkan kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat terkait kualitas layanan yang disediakan. Meskipun demikian, tingkat kepuasan terhadap keberadaan Slolo sebagai sarana pelaporan masyarakat terlihat cukup positif dari sudut pandang administrasi publik.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun Slolo telah memberikan sarana yang berguna untuk melaporkan dan menangani pengaduan terkait ORMAS di Provinsi Riau, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Masyarakat perlu lebih disosialisasikan untuk aktif menggunakan Slolo, sementara pemerintah daerah perlu terus meningkatkan efisiensi dalam penanganan pengaduan dan respons terhadap permasalahan yang dilaporkan. Evaluasi terhadap penggunaan Slolo juga perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa semua stakeholder merasa terlibat dan dilayani dengan baik oleh sistem ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap efektivitas dan implementasi Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (Slolo) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau, ditemukan beberapa temuan utama yang perlu dibahas lebih lanjut. Pertama, meskipun Slolo dirancang untuk menjadi sarana utama dalam pelaporan masyarakat terkait kegiatan Organisasi Kemasyarakatan (ORMAS), jumlah pengaduan yang masuk masih tergolong rendah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa hanya sekitar 3-5 laporan yang diterima setiap bulannya, menandakan rendahnya tingkat awareness atau pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi Slolo sebagai media pengaduan.

Kedua, jenis pengaduan yang paling sering dilaporkan melalui Slolo mayoritas terkait dengan kegiatan ORMAS yang meresahkan masyarakat, seperti pungutan liar, keributan di tempat umum, dan aktivitas mengganggu ketertiban sosial. Hal ini menunjukkan bahwa Slolo berhasil mengakomodasi laporan-laporan yang melibatkan aspek keamanan dan ketertiban masyarakat, meskipun dalam jumlah yang terbatas.

Ketiga, dari segi biaya dan waktu, Slolo terbukti efisien karena tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat dalam proses pelaporannya. Masyarakat dapat mengakses dan mengirimkan laporan kapanpun tanpa biaya, meskipun proses tindak lanjut dari pihak Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau membutuhkan waktu yang bervariasi tergantung pada kompleksitas kasus dan kebutuhan untuk mendiskusikan langkah-langkah tindak lanjut yang tepat.

Dalam diskusi temuan utama ini, penting untuk dicatat bahwa meskipun Slolo memberikan kemudahan dalam pelaporan dan transparansi, tantangan utama yang dihadapi adalah meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan sistem ini serta memperbanyak jenis laporan yang dapat diakomodasi. Evaluasi terhadap penggunaan Slolo secara berkala dan peningkatan sosialisasi terhadap masyarakat dapat menjadi strategi untuk meningkatkan efektivitas dan dampak positif dari penggunaan sistem ini dalam mengawasi dan menyelesaikan permasalahan yang melibatkan ORMAS di Provinsi Riau.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (Slolo) yang dikelola oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau telah menyediakan sarana formal untuk pelaporan masyarakat terkait organisasi kemasyarakatan, efektivitas sistem ini masih memerlukan peningkatan. Jumlah pengaduan yang masuk melalui Slolo relatif rendah, yaitu sekitar 3-5 laporan per bulan, menunjukkan bahwa sosialisasi dan penerimaan masyarakat terhadap sistem ini belum optimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Syarifudin (2022) yang menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR juga

menghadapi tantangan dalam meningkatkan jumlah pengguna aplikasi dan memperbaiki kategorisasi laporan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa jenis pengaduan yang masuk melalui Slolo mayoritas berkaitan dengan kegiatan organisasi kemasyarakatan yang meresahkan masyarakat, seperti pungli, perkelahian, atau gangguan ketertiban umum. Hal ini menunjukkan bahwa Slolo digunakan secara efektif untuk melaporkan permasalahan konkret yang mempengaruhi lingkungan sosial. Namun, tantangan dalam mencakup semua laporan yang sebenarnya terjadi tetap ada, serupa dengan temuan Kasmawati (2021) yang menunjukkan rendahnya jumlah pengaduan dan adanya permasalahan anggaran dalam pelayanan pengaduan di Kecamatan Kebayoran Baru.

Dari segi biaya dan waktu pelayanan, Slolo tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat, namun penanganan dan tindak lanjut pengaduan memerlukan waktu yang bervariasi. Meskipun Slolo beroperasi 24/7 untuk menerima laporan, penanganan pengaduan memerlukan koordinasi lebih lanjut di internal pemerintahan, yang mempengaruhi waktu respons. Temuan ini sejalan dengan penelitian Perdana (2021) yang menunjukkan bahwa aplikasi Tanjungpinang Aktual telah efektif dalam memfasilitasi pengaduan online, namun menghadapi kendala terkait biaya operasional yang meningkat.

Penilaian langsung dari pengguna terhadap Slolo menunjukkan bahwa platform ini belum menyediakan mekanisme formal untuk umpan balik atau evaluasi pengguna, menimbulkan kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Hasil ini mengingatkan pada penelitian Kistyawati dan Wijayanti (2022) yang menyoroti pentingnya aspek pemeliharaan dan evaluasi dalam implementasi sistem pengaduan berbasis web. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengidentifikasi tantangan dan peluang untuk meningkatkan efektivitas Slolo, dengan mengambil pelajaran dari penelitian terdahulu yang relevan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama terkait implementasi dan efektivitas Slolo di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau, terdapat beberapa temuan menarik lainnya yang dapat dijadikan sebagai bahan diskusi yang relevan. Pertama, dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada variasi yang signifikan dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap respons dan penanganan laporan mereka oleh pihak yang berwenang. Beberapa responden mengungkapkan kepuasan tinggi terhadap kecepatan tanggapan dan kualitas layanan yang diberikan, sementara yang lain merasa frustrasi dengan lamanya proses dan minimnya komunikasi selama tahapan tindak lanjut.

Kedua, dalam konteks keamanan data dan privasi, Slolo telah menerapkan beberapa langkah untuk melindungi informasi pribadi yang dilaporkan oleh masyarakat. Namun, masih ada kekhawatiran yang diungkapkan terkait dengan potensi risiko kebocoran data atau penyalahgunaan informasi yang tercatat dalam sistem. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan keamanan teknis dan regulasi yang lebih ketat dalam pengelolaan data sensitif dalam konteks pengaduan masyarakat.

Ketiga, dari perspektif administratif, penelitian ini mengidentifikasi tantangan dalam koordinasi antara unit-unit terkait di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau dalam menanggapi laporan yang masuk melalui Slolo. Meskipun ada prosedur yang telah ditetapkan, koordinasi yang lebih baik dan integrasi antarunit dapat meningkatkan efisiensi dan responsibilitas

dalam menyelesaikan kasus-kasus yang dilaporkan dengan tepat waktu dan dengan langkah-langkah tindak lanjut yang tepat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap Efektivitas Media Pengaduan Masyarakat menggunakan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (Slolo) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau, ditemukan beberapa temuan yang signifikan. Pertama, meskipun Slolo telah berfungsi sesuai tujuannya untuk menerima laporan masyarakat terkait Organisasi Kemasyarakatan (ORMAS), namun masih terdapat kendala dalam efektivitasnya. Salah satu kendala utama adalah minimnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan Slolo, yang menyebabkan jumlah laporan yang masuk masih rendah dan intensitasnya tidak konsisten.

Faktor pendukung seperti aksesibilitas yang mudah dan infrastruktur teknologi yang memadai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau telah membantu dalam operasional Slolo. Namun demikian, faktor penghambat seperti minimnya sosialisasi dan waktu yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti laporan tetap menjadi tantangan yang harus diatasi. Upaya untuk mengatasi hambatan ini, seperti pembentukan Tim Terpadu Pengawasan Ormas Provinsi, menunjukkan langkah positif dalam meningkatkan efektivitas Slolo di masa mendatang.

Sebagai saran, diperlukan peningkatan yang signifikan dalam sosialisasi Slolo kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye yang lebih terstruktur dan menyeluruh tentang fungsi dan manfaat Slolo dalam melaporkan permasalahan terkait ORMAS. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap ORMAS yang ada di Provinsi Riau untuk memastikan bahwa sistem Slolo dapat beroperasi secara efektif dalam mendukung penegakan hukum dan pengawasan terhadap kegiatan ORMAS.

Terakhir, penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan keterampilan petugas yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Slolo juga perlu diperhatikan. Pelatihan yang rutin dan pembaruan teknologi akan membantu memastikan bahwa Slolo dapat beroperasi dengan maksimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, diharapkan Slolo dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mendukung partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pelaporan terhadap ORMAS di Provinsi Riau.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, sampel penelitian dibatasi hanya pada wilayah Provinsi Riau, sehingga generalisasi hasil mungkin terbatas untuk skala nasional. Selain itu, waktu yang terbatas menjadi faktor pembatas dalam mendapatkan data yang lebih mendalam, terutama terkait dengan respons masyarakat terhadap penggunaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (Slolo). Keterbatasan lainnya adalah kurangnya akses langsung ke data operasional Slolo yang dapat membatasi analisis lebih lanjut terhadap efektivitas pengaduan masyarakat secara menyeluruh.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work)

Untuk arah masa depan penelitian, ada beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan. Pertama, perlu dilakukan studi komparatif antara Slolo dengan sistem serupa di provinsi-provinsi lain untuk

mengevaluasi perbedaan dalam penerimaan dan efektivitas penggunaannya. Selanjutnya, penelitian mendalam terkait dengan faktor-faktor sosial dan psikologis yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam melaporkan ORMAS melalui platform digital seperti Slolo akan memberikan pemahaman yang lebih dalam. Selain itu, integrasi teknologi AI atau analisis data lanjutan dapat menjadi fokus untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam menangani laporan yang masuk melalui Slolo. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam pengembangan sistem pengaduan masyarakat yang efektif dan inklusif di Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini. Terima kasih kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau atas izin dan akses yang diberikan dalam pengumpulan data serta informasi yang diperlukan. Terima kasih juga kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dengan memberikan wawasan dan tanggapan yang berharga. Dukungan dari rekan-rekan sesama peneliti, keluarga, dan teman-teman juga sangat dihargai. Semua kontribusi ini menjadi bagian integral dalam menyelesaikan penelitian tentang efektivitas media pengaduan masyarakat melalui Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (Slolo) di Provinsi Riau.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bungin Hasan. 2011. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gibson, James, et al. 2006. Organization (Behavior, Structure, Proseses). Twelfth Edition. Mc Grow Hill.
- Gunawan, Imam. 2015. "Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik", Jakarta: Bumi Aksara
- Simangunsong, Fernandes. 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan : Teoritik - Legalistik-Empirik-Inovatif. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Zein, M. Harry Mulya. 2023. Transformasi Birokrasi Pada Abad 4.0. Banten : PT. Sada Kurnia Pustaka.
- Zein, M. Harry Mulya. 2023. Reformasi Birokrasi Dunia Birokrasi dan Pemerintahan. Banten : PT. Sada Kurnia Pustaka.
- Zein, M & Septiani, S. 2023. Ilmu Administrasi Negara. Banten : PT. Sada Kurnia Pustaka.
- Zein, M & Septiani, S. 2023. Teori dan Kebijakan Pembangunan. Banten : PT. Sada Kurnia Pustaka.
- Afif Syarifudin, dkk. 2022. "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR". *Jurnal Media Birokrasi*, Vol. 4 No. 1
- Gilang Perdana. 2021. "Efektivitas Aplikasi Tanjungpinang Aktual Dalam Pelayanan Pengaduan Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tanjungpinang"
- Kasmawati. 2021. "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan". *Jurnal IPDN*. Vol 1, No.2

- Kistyawati, D., & Wijayanti, E. (2022). *SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB (STUDI KASUS: KANTOR BALAI DESA KARANGROWO)*. *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 3(2), 46–51. <https://doi.org/10.24176/ijtis.v3i2.7678>
- Alfatah, A., & Waluyo, A. F. (2023). *MEDIA INFORMASI PELAYANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ANDROID*. *SemanTIK: Teknik Informasi*, 9(2), 115. <https://doi.org/10.55679/semantik.v9i2.45285>

