

PEMANFAATAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN SUKAMARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Liana ika saputri. S

NPP. 29.1082

*Asdaf Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: lianaiikaputri@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/ Background (GAP) research on the LAPOR application in Sukamara Regency is the lack of public knowledge resulting in the low number of complaints related to public services through the LAPOR application. **Purpose** this study was to find out the utilization and analyze the LAPOR application in improving complaint services by the Information Communications and Encryption Service, Sukamara Regency, Central Kalimantan Province with the benchmark of utilization theory. **Method** used is qualitative research with descriptive inductive approach. Data collection techniques in the research are interviews, observation and documentation. Data reduction, data presentation and conclusion drawing are data analysis techniques in this study. **Result** The finding of problems regarding the application of the LAPOR application in Sukamara Regency is that the expiry of the regent's Decree Number 45 of 2017 which regulates the management of LAPOR causes coordination between liaison officials to be less effective and public services to be neglected. This results in low quality of services provided and data on the number of complaints is low. **Conclusion** is that the use of the LAPOR application in improving complaint services in Sukamara Regency has not been used properly. This is evidenced by the benchmarks of 5 (five) of 9 (nine) indicators in the form of a minimal quantity of complaints, the quality of services in the form of facilities and infrastructure that are less supportive, the number of results issued, only a handful of community satisfaction, the intensity is far from the target. To overcome these problems, it is necessary to hold outreach activities regarding the use of LAPOR as an online complaint system, changes to decrees related to the management of online complaints aspiration services for the people of Sukamara district for the realization of maximum service quality.

Keywords: LAPOR , Utilization, Service, Complaint

ABSTRAK

Permasalahan/latar belakang (GAP) penelitian aplikasi LAPOR di Kabupaten Sukamara ialah minimnya pengetahuan masyarakat mengakibatkan rendahnya jumlah aduan terkait pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR. **Tujuan** penelitian guna mengetahui pemanfaatan dan menganalisis aplikasi LAPOR dalam peningkatan pelayanan pengaduan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah dengan tolak ukur teori pemanfaatan. **Metode** yang dimanfaatkan ialah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Reduksi data, penyajian data dan penarikan

kesimpulan merupakan teknik analisis data pada penelitian ini. **Hasil /Temuan** permasalahan tentang penerapan Aplikasi LAPOR di Kabupaten Sukamara ialah Kadaluwarsa SK bupati Nomor 45 Tahun 2017 yang mengatur tentang pengelolaan LAPOR menyebabkan koordinasi antar pejabat penghubung menjadi kurang efektif dan pelayanan publik menjadi terbengkalai. Hal ini berakibat rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dan data jumlah pengaduan rendah. **Kesimpulan** pemanfaatan aplikasi LAPOR dalam peningkatan pelayanan pengaduan di Kabupaten Sukamara belum dimanfaatkan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tolak ukur 5 (lima) dari 9 (sembilan) indikator berupa kuantitas pegaduan yang minim, kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana yang kurang mendukung, jumlah hasil yang dikeluarkan, kepuasan masyarakat hanya segelintir, intensitas yang jauh dari target. Mengatasi permasalahan tersebut maka perlu dengan diadakanya kegiatan sosialisasi berkenaan dengan pemanfaatan LAPOR sebagai sistem pengaduan online, perubahan surat keputusan terkait pengelolaan layanan aspirasi pengaduan online rakyat kabupaten Sukamara demi terwujudnya kualitas pelayanan yang maksimal.

Kata kunci: LAPOR, Pemanfaatan, Pelayanan , Pengaduan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbagai aktivitas kegiatan berbasis Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) terus berkembang, merimbas pada perkembangan peradaban yang kini mengarah pada era globalisasi yang merasuki berbagai lini kehidupan manusia. Hakikatnya kemajuan teknologi mempengaruhi, berbagai aspek kehidupan manusia mulai dari bidang sosial, ekonomi, politik, budaya dan lain sebagainya. Pesatnya perkembangan teknologi yang sedang genjar diberbagai penjuru dunia, tanpa terkecuali indonesia. Acap kali persepsi bahwa negara berkembang dianggap lamban dan apatis pada perkembangan teknologi, namun, kenyataannya sungguh berbanding terbalik dengan persepsi yang ada, indonesia antarktif dalam menyambut teknologi. Persepsi berkenaan perkembangan teknologi ditandai dengan pengguna internet di indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahun merupakan gambaran *real* yang yang terjadi. (*Negara Berkembang Semakin Berdaya Dengan Kemajuan Teknologi Informasi - UII*, n.d.) Tantangan perkembangan teknologi informasi ialah yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat 2009. Sejalan dengah hal tersebut tatanan penyelenggaraan pemerintah mengedepankan pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Akibatnya komitmen pemerintah untuk mewujudkan hak-hak masyarakat yang termaktub dalam undang-undang tentang kebebasan berbicara, berserikat dan berpendapat di muka umum.

Kosekuensi perkembangan teknologi harus mampu dibarengi dengan peningkatan pelayanan publik mendorong berupa hadirnya *e-Government* yang mampu menjawab tuntutan layanan publik yang efektif dan efisien. Wujud nyata pelayanan publik tersebut wadah/penyedia ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan (*complaint*) atau aduan berkenaan dengan ketidaksesuaian antara harapan serta kenyataan atas realita di lapangan. (Bappenas, 2010:2) *Good Governance* akan terwujud jika indikator berupa mutu dan kualitas diperbaiki bahkan ditingkatkan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pengembangan *e-Government* ialah menitikberatkan kinerja penyelenggaraan publik melalui aspek pemberian informasi dan menghadirkan tata kelola pelayanan kepada masyarakat yang konsolidasi serta terhubung dengan teknologi (Aulia Rahmi, RL Teluma, and Purbathin Hadi 2020 :124), aktualisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terdapat dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *e-Government* dimana tugas pemerintah diintegrasikan dengan teknologi informasi masa kini.

1.2. Kesenjangan Masalah

Permasalahan mendasar yang terjadi yaitu minimnya pengetahuan terkait LAPOR di kalangan masyarakat Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah hingga wajar minimnya jumlah aduan masyarakat via aplikasi LAPOR. Faktor tersebut menyebabkan mayoritas masyarakat kabupaten Sukamara enggan dalam hal melaporkan pengaduan yang dijumpai pada pelayanan publik. Bukan hanya itu permasalahan/kesenjangan lain berupa kurangnya sosialisasi yang dilakukan menyebabkan sangat jarang masyarakat yang mengetahui penerapan aplikasi LAPOR di Kabupaten Sukamara. Data pendukung yang menguatkan ialah jumlah laporan Pengaduan di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah selama kurun waktu 3 (tiga) tahun hanya 13 (tiga belas) laporan pengaduan. Melihat kondisi jumlah atau output laporan aduan melalui LAPOR di Kabupaten sangatlah rendah dan minim sekali pengetahuan masyarakat Kabupaten Sukamara akan aplikasi LAPOR. Durasi 3 (Tiga) tahun merupakan *progres* yang lamban untuk 13 laporan pengaduan yang disampaikan. Sejalan pertumbuhan jumlah penduduk sukamara pada tahun 2021 sebanyak 62.143 Jiwa (Visualisasi Data Kependudukan Kabupaten Sukamara). Hal tersebut sangatlah timpang perbandingan jumlah penduduk dan jumlah pengaduan via aplikasi LAPOR dalam menyampaikan pengaduan.

1.3. Penelitian terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks penerapan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam pelayanan publik. Referensi penelitian terdahulu ialah Penelitian Nikita Yolanda (2020) yang berjudul Efektivitas Program pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Solok dari Universitas Andalas Padang. Penelitian ini membahas Pelaksanaan Program LAPOR dalam rangka penindaklanjutan pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Kota Solok dengan kesimpulan telah berjalan cukup baik. Tujuan penelitian ialah menganalisis sejauh mana Efektivitas Program pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Solok dalam merespon pengaduan masyarakat serta meningkatkan partisipasi dalam penyampain pengaduan melalui aplikasi LAPOR. Upaya dilakukan ialah mengevaluasi dan memberikan masukan berupa penambahan kegiatan Sosialisasi kepada Tim Pengelola LAPOR serta pelatihan guna meningkatkan pengetahuan akan penggunaan aplikasi LAPOR yang diperuntukan untuk sumber daya manusia yang belum mendapatkan kompetensi. Metode penelitian digunakan ialah penelitian kualitatif sebagai pendekatannya.

Selanjutnya, penelitian Kasma (2020) yang berjudul Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa dari Universitas Muhammadiyah Makasar. Fokus masalah penelitian ini adalah memberikan berbagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat pada studi kasus Kantor Sekretaris Daerah Gowa penerapannya sudah berjalan cukup bagus. Metode yang dipakai ialah metode penelitian kualitatif.

Penelitian oleh Selviana. M (2020) yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4NLAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Banteang dari Universitas Muhammadiyah Makassar. Indikator atau fokus utama penelitian adalah mengetahui hambatan yang terjadi sesuai dengan pengimplementasi pelayanan Publik SP4NLAPOR tercermin dari empat (4) indikator berupa komunikasi atau *communication*, sumber daya atau *resources*, disposisi atau *disposition* serta struktur menunjukkan bahwa implementasi sudah jelas dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara. Hasil kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi SP4N-LAPOR dikatakan sudah sesuai dengan prosedurnya, namun masih dibenahi. Penelitian menggunakan metode kualitatif terkait permasalahan mendalam tentang konteks situasi sesuai dengan fakta dilapangan

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah (menjelaskan penelitian ini dgn sebelumnya)

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Dimana penelitian yang dilakukan oleh Nikita Yolanda, konteksnya berkenaan dengan efektifitas aplikasi LAPOR. Sedangkan konteks penelitian yang dilakukan peneliti yakni berkenaan pemanfaatan aplikasi LAPOR konteks peningkatan pelayanan pengaduan. Di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif untuk menjawab permasalahan penelitian. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada topik permasalahan penelitian yang diteliti. Penelitian ini merujuk pada pemanfaatan aplikasi LAPOR dalam peningkatan pelayanan pengaduan. sedangkan penelitian terdahulu oleh Selviana berkenaan dengan pembahasan tentang implementasi pelayanan SP4N-LAPOR. Pembaruan lain yang signifikan yang membedakan dengan penelitian sebelumnya ialah terletak pada teori yang digunakan. Teori pemanfaatan oleh Chin dan Tood (1995) yaitu Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), Bermanfaat (*usefull*), Menambah produktivitas (*increase productivity*) dan Mempertinggi efektivitas (*enchance efectiveness*).

Tolak ukur pemanfaatan terdiri atas persepsi kemudahan aplikasi LAPOR berupa kemudahan masyarakat dalam mengakses aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara, Simpel Dalam Pengoperasiannya Laporan Pengaduan Via Aplikasi LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukamara, persepsi Kebermanfaatan aplikasi LAPOR terdiri atas Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pelayanan, Peningkatan Produktivitas dengan indikator berupa Kuantitas Pelayanan, Kualitas pelayanan, Efektivitas Aplikasi LAPOR yang memiliki indikator berupa Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, Tingkat kepuasan yang diperoleh, Intensitas yang akan dicapai. Indikator-indikator diatas memiliki fungsi yang penting dalam mengukur tingkat keberhasilan dan kebermanfaatan LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online dalam peningkatan pelayanan pengaduan. Indikator-indikator diatas memiliki fungsi yang penting dalam mengukur tingkat keberhasilan dan kebermanfaatan LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online dalam peningkatan pelayanan pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah.

1.5. Tujuan

Pemanfaatan pelayanan pengaduan yang terintegrasi dengan peluncuran aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang diterapkan di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah melalui perantara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara sebagai lembaga yang dipercayakan dalam melakukan tugas pengelolaan teknis pengaduan. Tujuan penelitian guna mengetahui Pemanfaatan Aplikasi LAPOR oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara sebagai pelaksanaanya dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan. Untuk mendeskripsikan guna memperoleh gambaran informasi tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif serta pendekatan induktif merupakan model penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian kualitatif mengarah pada penafsiran realita di lapangan yang berupa data deskriptif. Hal ini sejalan dengan (Bogdan dan Taylor dalam Nugrahani, 2014:4) bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang yang diamati. peneliti menyimpulkan penelitian kualitatif deksriptif dengan pendekatan induktif guna menjelaskan fakta-fakta yang terjadi melalui data faktual yang dikumpulkan yang

menceritakan kondisi yang sebenarnya terhadap fakta dilapangan kemudian ditelaah melalui teori yang diangkat dan sesuai dengan permasalahan dalam objek penelitian, selanjutnya dinilai dengan tolak ukur indikator-indikator. Hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yang dapat menjawab persoalan yang dihadapi terkait dalam Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Teknik pengumpulan data yaitu data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian kualitatif ini terdiri atas data data primer dan data sekunder. Pengambilan data penelitian kualitatif terdiri atas *purposive sampling* yaitu Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara, Kepala Bidang Persandian dan Statistik, Kepala Seksi Tata kelola Persandian, dan Admin Aplikasi LAPOR Kabupaten Sukamara sedangkan masyarakat sebagai pengguna aplikasi LAPOR Kabupaten Sukamara dikategorikan *snowball sampling*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pemanfaatan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. peneliti tertarik untuk mengungkap lebih jauh terkait Pemanfaatan aplikasi LAPOR. Penelitian berkenaan dengan pemanfaatan aplikasi LAPOR berpedoman pada teori Model Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh David (1989) dan Adam (1992) Chin dan Tood (1995) memberikan beberapa dimensi tentang pemanfaatan teknologi informasi yang meliputi dimensi (Irawan, 2018: 7): Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), Bermanfaat (*usefull*), Menambah produktivitas (*increase productivity*), Mempertinggi efektivitas (*enchance efectiveness*). Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut

3.1. Persepsi Kemudahan Aplikasi LAPOR

Kemudahan sendiri merujuk tingkatan berupa seseorang percaya bahwa penggunaan atau penerapan sistem dapat mempersingkat usaha dalam pengerjaan sesuatu. Perwujudan pelayanan publik ialah dengan menunjang atau memberikan kemudahan kepada masyarakat. Hal ini merupakan kontribusi aktif dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah sebagai garda terdepan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Demi mewujudkan pelayanan yang optimal tentunya dibarengi dengan sinergi masyarakat dan aparatur pemerintah.

3.1.1. Kemudahan masyarakat dalam mengakses Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara.

Kemudahan penggunaan adalah kegiatan mengurangi usaha (baik waktu atau tenaga) untuk mencapai tujuan. Bentuk pengaduan masyarakat dinilai sebagai bentuk keterlibatan dalam penyelenggaraan urusan pemerintah. Pesatnya perkembangan kemajuan digital saat ini menimbulkan kosekuensi yaitu munculnya pelayanan pengaduan berbasis online. Kemudahan dalam pengaksesan aplikasi LAPOR dirancang praktis digunakan dimana dan kapan saja, gampang dalam aspek pengaksesannya. Laporan pengaduan atau aspirasi secara otomatis dapat diakses dan dilihat oleh semua orang, mulai dari pengaduan hingga status penanganan laporan tersebut diselesaikan.



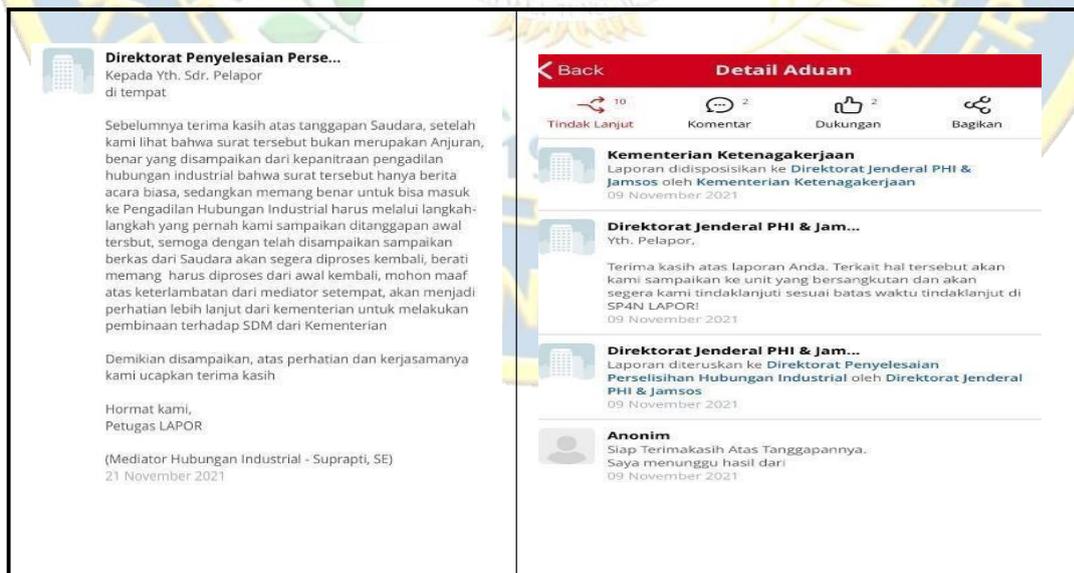
Gambar 3.1
Halaman Login Aplikasi LAPOR

Sumber : Lapor. go.id

Gambar diatas memaparkan bahwa akses LAPOR sangatlah mudah. Terbukti dengan opsi untuk melakukan login dapat melalui akun google, akun facebook, akun twitter bahkan akun apple. Berbagai opsi akun yang dapat kita gunakan untuk login ke Aplikasi LAPOR sangatlah memudahkan pengguna atau *user*. Pengguna atau user tidak perlu lagi mendaftarkan seperti aplikasi lainnya,. LAPOR menyediakan fitur lupa kata sandi apabila dalam login yang akan dilakukan terjadi kesalahan atau lupa. Fitur lupa kata sandi memudahkan pengguna apabila terjadi kasus lupa sandi. Segi fitur akses LAPOR sudah sangat mudah dan gampang untuk digunakan oleh pengguna.

Sejak adanya LAPOR aduan berupa keluhan terkait pelayanan langsung ditindaklanjuti secara cepat, tepat dan transparan. Berbagai Aduan tersebut dapat diakses serta dilihat secara publik. Hal ini tentunya memudahkan pengguna untuk melihat laporan yang disampaikan telah sejauh apa. Kini LAPOR merupakan terobosan sistem yang mendorong percepatan penyelesaian pengaduan bahkan bahan evaluasi satuan kerja di Kabupaten Sukamara.

Kemudahan aplikasi LAPOR dalam melakukan pengelolaan pengaduan dilihat dari bagaimana sistem memperlihatkan tahapan-tahapan pelaksanaan tindaklanjut satuan kerja dalam mengatasi permasalahan yang diadukan oleh pelapor.



Gambar 3.2
Tindaklanjut Aduan di Aplikasi LAPOR di Kabupaten Sukamara

Sumber : Laman LAPOR Kabupaten Sukamara, 2022

Gambar diatas menggambarkan status tindaklanjut aduan di Aplikasi LAPOR kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Seperti halnya aduan tersebut diperuntukan bagi Kementerian Ketenagakerjaan. Aduan ini disampaikan karena mengalami permasalahan berkenaan dengan pekerja yang terlantar dalam penyelesaian hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Seperti gambar diatas bahwa memang pendisposisian laporan aduan atau keluhan di naikan kepada Direktorat Jendreal PHI & Jamsos untuk menjawab penyelesaian akan permasalahan tersebut. Tindaklanjut terkait permasalahan ini sebanyak 10 tindaklanjut antara pelapor dan kementerian terkait. Pengelolaan pengaduan disampaikan sampai benar-benar tuntas.

Hasil analisis, LAPOR Kabupaten Sukamara dari aspek kemudahan akses dapat dikatakan memenuhi. Hal ini tentunya didukung oleh sistem yang memang dibuat mudah dan gampang digunakan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari status tindaklanjut pengaduan yang benar-benar ditangani. Berdasarkan kondisi lapangan maka, peneliti menyimpulkan pemanfaatan aplikasi LAPOR berkenaan dengan indikator kemudahan akses masyarakat memenuhi syarat.

3.1.2 Sempel Dalam Pengoperasiannya Laporan Pengaduan Via Aplikasi LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukamara.

LAPOR sangat simpel dalam kegiatan pengoperasian berkaitan dengan pelaporan aduan, aspirasi dan permintaan informasi. Sempel merupakan indikator yang melekat pada sistem pengaduan tentunya memudahkan masyarakat dalam melakukan aduan, keluhan bahkan permintaan informasi tentang berbagai pelayanan di instansi pemerintahan di Kabupaten Sukamara.



Gambar 3.3
Tampilan Depan Halaman Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)

Sumber : Lapor.go.id

Gambar diatas merupakan tampilan halaman depan dari Aplikasi LAPOR. Sempelnya pengoperasian dalam membuat aduan menggunakan aplikasi LAPOR disebabkan fitur yang disediakan mudah dipahami, dimengerti, mudah digunakan dan akurat. Penggunaan aplikasi LAPOR ini terbukti memudahkan pengguna dalam melaporkan berbagai bentuk baik pengaduan aspirasi dan permintaan informasi.

Hasil analisis, peneliti terkait observasi yang dilakukan berkenaan dengan indikator simpel dalam pengoperasian LAPOR dikatakan baik. Hal ini didukung oleh desain aplikasi LAPOR yang simpel, praktis dan mudah untuk digunakan atau diakses oleh masyarakat.

3.2. Persepsi kebermanfaatan Aplikasi LAPOR

Persepsi bermanfaat berada dititik kepercayaan terhadap sistem akan memberikan energi positif berupa semakin meningkatnya produktivitas dan efektivitas kerja. Hal ini tentunya guna mencapai tujuan organisasi serta terwujudnya prestasi akibat bermanfaatnya sistem yang diterapkan. Pelaksanaan yang menandakan bahwa suatu sistem informasi dikatakan bermanfaat apabila menghasilkan kepercayaan dalam mengambil keputusan terkait penggunaannya.

3.2.1 Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pelayanan

Peningkatan efektivitas kinerja pelayanan akan berdampak pada percepatan, kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang diketahui bahwa aplikasi LAPOR sangatlah bermanfaat dalam mengatasi berbagai keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat baik itu dalam bidang pelayanan maupun aspek sarana dan prasarana publik. Aplikasi LAPOR menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan pengaduan. Hal ini diakui oleh salah satu admin LAPOR Kabupaten Sukamara. Peningkatan efektivitas kinerja pelayanan pengaduan ini didukung dengan kemudahan sistem aplikasi LAPOR itu sendiri. Hal ini tercermin dari standar Operasional Pengaduan yang tentunya memudahkan proses pelayanan pengaduan via aplikasi LAPOR .



Gambar 3.4
Alur Kerja Aplikasi LAPOR dalam Pelayanan Pengaduan Sumber
: [Lapor. go.id](http://Lapor.go.id)

Pelaksanaan alur kerja aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan berupa: User melakukan input laporan berupa keluhan, aspirasi dan pengaduan. User pelapor akan memaparkan kronologi aduan, tempat, waktu dan lampiran atau bukti pendukung pelaporan yang diadukan. Aduan terhadap laporan akan diverifikasi terlebih dahulu oleh admin. Verifikasi ini meliputi laporan memenuhi kriteria untuk didisposisikan, kategori laporan, barulah apabila telah sesuai akan dilanjutkan ketahapan sesudahnya. Pihak administrator akan memastikan bahwa laporan yang tulis dengan jelas dan mudah dimengerti serta tidak bermakna ganda. Bahkan memodifikasi kata-kata yang kurang konstruktif/sara. Hal yang perlu diperhatikan ialah memperjelas laporan dengan melakukan tambahan pernyataan. Contoh “apakah hal ini dibenarkan? Mohon agar ditindaklanjuti”
Hakikatnya, pemanfaatan aplikasi LAPOR dari indikator efektivitas peningkatan pelayanan pengaduan dikatakan dimanfaatkan dengan baik. Pemanfaatan LAPOR sebagai wadah aduan, keluhan dan aspirasi secara *online* terhadap penyelenggaraan pemerintahan dirasa memang memenuhi syarat. Hal ini didukung oleh sistem yang memang memudahkan admin untuk melakukan pelayanan pengaduan.

3.3. Peningkatan Produktivitas

Peningkatan produktivitas merupakan cerminan bahwa sistem yang dilaksanakan memang memiliki efek menghasilkan pekerjaan yang lebih banyak dibandingkan sebelumnya. Segi peningkatan produktivitas kerja dikatakan baik. Namun hal yang dirasa kurang berupa sepi minat masyarakat atau ikut berpartisipasi dalam pelaporan terkait penyelenggaraan pemerintah. Kurangnya sosialisasi serta koordinasi menyebabkan minimnya pelaporan yang dilakukan di Kabupaten Sukamara.

3.3.1 Kuantitas Pelayanan

Tolak ukur kuantitas pelayanan terkait dengan Jumlah Sumber daya manusia terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Hakikatnya kuantitas pelayanan mengarah kepada jumlah pelayanan diberikan atau ditangani dalam periode waktu oleh sumber daya manusia yang terkait.

Tabel 3.1
Sumber Daya Manusia yang bertanggungjawab dalam LAPOR

No	Nama SOPD	Nama/Jabatan/Email/No.Hp
1	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara	Nama : HERRY PRATAMA Jabatan : Analisis Informatika Email : herry.dishubkominfo@gmail.com HP : 0811296288
2	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara	Nama : SIGIT WIDIYONO Jabatan : Penata Pelayanan Data & Informasi Email : sigitwidiyono@gmail.com Hp : 085845693383

Sumber : Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara 2017

Tabel diatas memaparkan berkenaan dengan penanggungjawab bertugas sebagai admin Kabupaten Sukamara terdiri atas dua (2) orang. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Sukamara Nomor 45 Tahun 2017 tugas admin Kabupaten ialah melakukan pengelolaan pengaduan melakukan validasi, check kategori pengaduan, mendisposisikan aduan masyarakat ke pejabat penghubung sesuai instansi yang ditunjuk

Permasalahan sekarang seperti yang diketahui bahwa Surat Keputusan ini sudah tidak berlaku lagi. Hal ini sebabkan karena banyaknya pejabat penghubung diberbagai instansi dilakukan mutasi ke instansi kerja lain. SK tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Sukamara tidak berlaku lagi. Maka kendalanya ialah mulai dari anggaran, tugas dan tanggungjawab, serta wewenang dari masing masing jabatan berkenaan dengan pelaksanaan LAPOR kabupaten Sukamara menjadi terbengkalai.

Pernyataan tentang kendala yang terjadi dihubungkan pemanfaatan aplikasi LAPOR. Jika dinilai dengan indikator kuantitas pelayanan jumlah SDM yang ada dikatakan memenuhi. Namun, permasalahan yang ditemukan peneliti di Lapangan. Terlihat bahwa surat keputusan berkenaan dengan pengaturan Sumber Daya Manusia yang menanggapi pengaduan ternyata telah tidak berlaku. Maka, hal ini menyebabkan tidak maksimalnya proses pelayanan pengaduan yang terdapat di Kabupaten Sukamara.

3.3.2 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga tercapai pelayanan yang memuaskan.

Seperti kenyataan dilapangan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan “LAPOR” di Kabupaten Sukamara sangatlah minim. Hal ini dibuktikan tentang kotak pengaduan yang tersedia kotak pengaduan yang lama. Untuk banner yang berisikan informasi berkenaan dengan penerapan aplikasi LAPOR tidak ada. Hal-hal yang berkenaan dengan aplikasi lapor di Kabupaten Sukamara sangatlah minim.



Gambar 3.5
Koordinasi Pelayanan Pengaduan Via LAPOR

Sumber : Laman Lapor, 2022

Gambar diatas memaparkan berupa bentuk koordinasi antara admin Kabupaten Sukamara dengan pejabat penghubung Sekretariat Daerah Kabupaten Sukamara, dalam menindaklanjuti laporan mengenai indikasi penyalahgunaan wewenang dan persengkolan tender yang terjadi.

Dilihat dari pengelolaan pelaporan bentuk komunikasi terkait tindaklanjut dari admin terus menerus memberikan timbal balik berupa komentar terhadap laporan yang ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Kualitas pelayanan dalam penanganan pengelolaan pengaduan dikatakan baik dan optimal. Sesuai dengan fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan demi terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut dari pemerintah. Kendala yang menghambat kualitas pelayanan ialah minimnya jumlah laporan menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang menyeluruh dirasakan masyarakat.

Tabel 3.2

Daftar Pengelolaan LAPOR Kabupaten Sukamara

Kelompok Laporan	Jumlah
Laporan Belum terverifikasi	-
Laporan Terdisposisi	13
Laporan tertunda	-
Laporan Arsip	-
Laporan Tindaklanjut	13

Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara, 2022

Tabel diatas memaparkan daftar pengelolaan laporan berupa aduan, aspirasi dan keluhan. Laporan yang belum terdisposisi di Kabupaten Sukamara tidak ada laporan aduan. Laporan yang sudah terdisposisi sebanyak 13 orang yang telah ditindalanjuti sebanyak 13 laporan aduan. laporan yang telah didisposisi akan ditindaklanjuti oleh pejabat penghubung instanti terkait, dimana jumlah keseluruhan laporan yang telah selesai dikerjakan atau ditindaklanjuti di Kabupaten Sukamara sebanyak 13 laporan aduan.

3.3.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah penyelesaian pelaksanaan pengelolaan pelayanan pengaduan yang diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu dapat digambarkan dari bagaimana aparatur dapat bekerja sesuai dengan standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah tersedia serta mendukung kegesitannya dalam menyelesaikan pengelolaan pelayanan pengaduan. Pemanfaatan LAPOR sebagai pengelolaan pelayanan pengaduan dinilai dari ketepatan waktu telah sesuai dengan ketentuan yang ada. Ketepatan waktu didorong dengan sistem LAPOR yang transparan, akuntabel membuat instansi atau satuan kerja segera menidalnjuti aduan. Informasi atau aduan yang dapat dilihat publik dan diakses oleh orang banyak menyebabkan peningkatan pelayanan dari segi waktu penyelesaian.

3.4 Efektivitas Aplikasi LAPOR

Efektivitas pada Aplikasi LAPOR dapat terlihat dari aktivitas aduan dan aspirasi atau banyak sedikitnya jumlah aduan yang disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Sukamara.

3.4.1 Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan

Manfaat LAPOR terlihat dari jumlah atau output yang di keluarkan atau dihasilkan. Jumlah atau hasil yang dikeluarkan mengarah kepada nilai laporan yang telah diselesaikan.

Tabel 3.3

Jumlah Laporan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Sukamara

No	Tahun	Total Laporan
1	2018	2
2	2019	3
3	2020	4
4	2021	4
JUMLAH		13

Sumber : Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara, 2022

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah laporan Pengaduan di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah selama kurun waktu 3 (tiga) tahun hanya 13 laporan pengaduan. Melihat kondisi jumlah atau output laporan aduan melalui LAPOR di Kabupaten sangatlah rendah dan minim sekali pengetahuan masyarakat Kabupaten Sukamara akan aplikasi LAPOR.

Sejalan pertumbuhan jumlah penduduk sukamara pada tahun 2021 sebanyak 62.143 Jiwa (Visualisasi Data Kependudukan Kabupaten Sukamara). Hal tersebut sangatlah timpang perbandingan jumlah penduduk dan jumlah pengaduan via aplikasi LAPOR dalam menyampaikan pengaduan.

Pemanfaatan aplikasi LAPOR dengan dinilai dengan tolak ukur jumlah hasil yang dikeluarkan. Peneliti dengan pengamatan yang dilakukan di Lapangan menyatakan bahwa

rendahnya jumlah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait penyelenggaraan pengelolaan pengaduan.

3.4.2 Tingkat kepuasan yang diperoleh

Kepuasan akan pemanfaatan LAPOR terlihat dari adanya sistem menyebabkan progres berupa peningkatan kualitas pelayanan pengaduan.



Gambar 3.6

Data Kepuasan Masyarakat terkait aplikasi LAPOR di Kabupaten Sukamara

Sumber : Laman Lapor Kabupaten Sukamara, 2022

Berdasarkan tabel diatas bahwa kepuasan masyarakat Kabupaten Sukamara terhadap LAPOR sebagai wadah aduan Online Rakyat. Keberadaan LAPOR memberikan kepuasan di masyarakat dibuktikan dengan ranting bintang 5 (lima). Hanya 1 (satu) dari 13 (tiga belas) laporan yang mendapatkan ranting kepuasan. Kendala yang dihadapi ialah kepuasan ini dirasakan hanya segelintir saja. Pelaporan yang telah ditangani pun terkadang di berikan bukti kepuasan dengan rating. Hal ini tentunya disebabkan karena sepi nya minat dan partisipasi masyarakat Kabupaten Sukamara terhadap pemanfaatan aplikasi LAPOR. Gambar diatas merupakan contoh laporan terkait kerusakan jalan. LAPOR hadir merespon secara cepat aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Sesuai dengan bukti proses penyelesaian oleh instansi terkait pada gambar 3.7



Gambar 3.7

Contoh Pelaporan Kerusakan Jalan yang telah ditindaklanjuti

Sumber : Laman Lapor Kabupaten Sukamara, 2022

Gambar diatas merupakan bukti cepatnya respon yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukamara dalam melakukan tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Berkaitan dengan tindak lanjut tersebut membuktikan bahwa aduan yang disampaikan masyarakat agar langsung diperbaiki terbukti dan terwujud.

Namun apabila rating atau tingkat kepuasan yang diberikan hanya 1 (satu) dari 13 (tiga belas) laporan. Maka, sulit untuk mengukur tingkat kepuasan yang pelayanan pengaduan. Kendala yang ditemukan di Lapangan masih jarang sekali masyarakat dalam memberikan rating atau kepuasan akan pelayanan yang diberikan. Walaupun pelayanan yang diberikan telah optimal.

3.4.3 Intensitas yang akan dicapai

Intensitas yang akan dicapai merujuk kepada kemampuan tinggi untuk mencapai angka yang ditetapkan. Apabila intensitas berkenaan dengan taraf yang ingin dicapai terpenuhi. Namun kendalanya disini bukan terkait Sumber daya manusia tapi lebih kepada intensitas angka pengaduan terdapat di LAPOR. Berdasarkan hal tersebut, intensitas atau target yang ingin diraih dalam peningkatan jumlah aduan Kabupaten Sukamara sangatlah jauh dari kata tercapai. Karena untuk mencapai target tersebut dibutuhkan sinergi antara peran pemerintah dan masyarakat. Hakikatnya ialah indikator taraf yang ingin dicapai tidak dimanfaatkan dengan baik.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pemanfaatan aplikasi LAPOR dalam peningkatan pelayanan pengaduan memberikan realitas yang cukup menarik di lokasi penelitian yaitu Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Pasalnya pemanfaatan aplikasi Lapor seharusnya dapat digunakan masyarakat secara efektif dan efisien dalam melaporkan beragam aduan, keluhan dan permintaan informasi berkenaan dengan instansi terkait pelayanan publik. Penulis menemukan temuan penting mengapa pemanfaatan aplikasi LAPOR di Kabupaten Sukamara belum terlaksana secara baik. Hal ini didukung oleh minimnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak pemerintah dalam artian sinergi antar Pelayanan Publik dan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah dengan masyarakat. hal ini tentunya menyebabkan masyarakat kurang mengetahui dan mengenai aplikasi LAPOR sebagai aplikasi pengaduan online. Belum lagi Surat Keputusan Bupati Sukamara nomor 45 Tahun 2017 tentang pengelolaan aplikasi LAPOR di kabupaten Sukamara yang telah kadaluwarsa yang menyebabkan perlu ditinjau kembali. Karena dalam fakta di lapangan banyak dari pejabat penghubung yang dipindah tugaskan ke satuan kerja lain. Tentunya menyebabkan penyelenggaraan pengelolaan pelayanan pengaduan di Kabupaten Sukamara menjadi tidak efektif dan efisien.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan memberikan kesimpulan terkait pemanfaatan Aplikasi LAPOR dalam peningkatan pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara dikatakan belum dimanfaatkan dengan baik. Masih ditemukan Kendala dan hambatan yang dihadapi cukup potensial. Hal ini dibuktikan dengan 9 (sembilan) indikator yang meliputi : Kemudahan akses LAPOR oleh masyarakat Kabupaten Sukamara cukup mudah dilakukan. Hal ini didukung oleh sistem LAPOR yang mudah, praktis dan bisa dilakukan oleh siapa saja. Sempel dalam pengoperasian LAPOR menyebabkan

pengoperasian penggunaan aplikasi LAPOR sebagai sistem pengaduan Online Rakyat dirasa cukup bermanfaat bagi manfaat. Peningkatan efektivitas kinerja Pelayanan Pengaduan dengan hadirnya LAPOR sebagai wadah aduan online masyarakat. Peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan LAPOR di Kabupaten Sukamara memang terbukti meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan pengaduan yang terdapat di Kabupaten Sukamara. Kuantitas pelayanan mengarah kepada jumlah pelayanan diberikan. Kendala terjadi di Lapangan dalam pemanfaatan Aplikasi LAPOR ini ialah surat keputusan ini sudah tidak berlaku lagi. Hal ini menyebabkan penerapan aplikasi LAPOR tidak mendapatkan perhatian yang maksimal. Kualitas Pelayanan berkenaan dengan sarana dan prasarana belum memadai namun Hal ini tentunya manfaat penerapan aplikasi LAPOR meingkatkan kualitas pelayanan belum bisa dikatakan sepenuhnya berhasil. Ketepatan waktu sesuai standar Opearsional Prosedur (SOP) yang sudah tersedia. Berdasarkan indikator ketepatan waktu LAPOR sangatlah memudahkan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik dalam aspek pengaduan secara tepat waktu. Jumlah hasil atau output LAPOR Manfaat LAPOR terlihat dari jumlah atau output yang di keluarkan atau dihasilkan. Maka manfaat LAPOR sebagai Layanan Aduan Online demi meningkatkan pelayanan pengaduan belum dapat dikatakan berhasil. Tingkat Kepuasan masyarakat akan LAPOR dibuktikan dengan ranting bintang 5 (lima). Namun kendala yang dihadapi jarang masyarakat memberikan rating terkait kepuasan pengaduan. Intensitas yang akan dicapai merujuk kepada kemampuan tinggi target yang ingin diraih dalam peningkatan jumlah aduan Kabupaten Sukamara sangtlah jauh dari kata tercapai. Hakikatnya ialah indikator taraf yang ingin dicapai tidak dimanfaatkan dengan baik. Berdasarkan indikator bahwa 6 dari 9 indikator menyatakan aplikasi lapor dalam upaya pemanfaatanya kurang dimanfaatkan dengan baik. disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi LAPOR dalam mempermudah penyaluran aspirasi, aduan serta keluhan masyarkat. Saran yang direkomendasikan berupa Perlu diadakanya kegiatan sosialisasi berkenaan dengan pemanfaatan LAPOR sebagai sistem pengaduan online masa kini kepada masyarakat Kabupaten Sukamara. Pengelolaan Pelayanan Publik segi pengaduan dalam Aplikasi LAPOR Kabupaten Sukamara perlu dibenahi. Perlunya sinergi berkenaan dengan Pengelolaan pelayanan pengaduan bukan hanya tugas dan tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukamara berperan sebagai Tim Teknis dan bagian Seksi Pelayanan Publlik Sekretariat Daerah Kabupaten Sukamara harus ikut serta andil dalam pengelolaan pelayanan pengaduan agar terciptanya pelayanan pengaduan via LAPOR yang optimal dan efisien. Perlunya perubahan Surat Keputusan terkait Pengelolaan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sukamara. Surat Keputusan Bupati Sukamara nomor 45 Tahun 2017 perlu ditinjau kembali. Karena dalam fakta di lapangan banyak dari pejabat penghubung yang dipindah tugaskan ke satuan kerja lain.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Keterbatasan ini berupa waktu yang dilakukan dalam meneliti permasalahan di Lapangan sangat minim. Hal ini tentunya membuat peneliti hanya menemukan permasalahan secara permukaan. Penelitian ini belum digali secara mendalam serta terperinci dikarenakan waktu dalam pelaksanaan penelitian yang sedikit.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis meyarankan untuk hasil temuan penelitian dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam. Hal ini dikarenakan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti berkenaan dengan pemanfaatan aplikasi LAPOR dalam peningkatan pelayaan pengaduan masih kurang mendalam. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dalam hal segi pengaduan melalui aplikasi LAPOR perlu dikaji serta diteliti lagi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dan syukur ditujukan kepada Allah SWT, penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Suwono dan Ibu Kusma Darlina yang tidak mengenal lelah memberikan motivasi, semangat dan doa yang tiada henti. Tak lupa ucapan terimakasih rasa hormat serta bimbingan kepada Bapak Ir.Murdiyana M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Eem Nurnawati SP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II. Ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persndian Kabupaten Sukamara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh purna praja di Kabupaten Sukamara yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Rahmi, Hilda, Aurelius RL Teluma, and Agus Purbathin Hadi. 2020. “*Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR!*” *Tuturlogi* 1(2): 123–37.
- Agustina, F., Yudiaatmaja, F., Yulianthini, N. N., Manajemen, J., & Ganesha, U. P. (2016). “*Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja*”. 4(1)
- Bappenas. 2010. “*Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.*” *Laporan Kajian*: 1–174
- Fahlevi, P., Octaviani, A., & Dewi, P. (2017). “*Analisis Aplikasi IJATENG Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (Tam)*”.Vol.8
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, R. A. F. J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Ria Rahmatul Istiqomah.2015. *Pustaka Ilmu Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Grup
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Irawan, I. 2018. “*Acceptance Analysis of Accounting Software User though Technology Acceptance Model*”. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 9(1).
- Kasma. 2020. *Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB), Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) . *Adopsi Dan Integrasi LAPOR-SP4N Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*. 2016.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung : CV. Indra Prahasta \
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo : Cakra Books
- Nurdin Ismail. Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Satria V. Jessica, Budi Puspo Priyadi. 2019. *Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui Public Complaints Management System Through Laporan !*.
- Selviana. M. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Simangungson, Fernandes.2017 *Metodologi Penelitian Pemerintahan : Teoritik-LegalistikEmpirik-Inovatif*. Bandung: alfabeta
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media
- Shidiq, Umar, and Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV.Nata Karya

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R& D*. Bandung : Alfabeta —
———. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung:
Alfabeta
- Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). *Efektivitas Pelaksanaan Program
Pembangunan Infrastruktur Pedesaan Di Kabupaten Bone*. Skripsi.Samarinda. Universitas
Mualawarman: Samarinda, Kalimantan Timur
- Widyansari, F. (2014). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko
Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Umkm Di Kota
Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Univeritas Negeri Yogyakarta
- Yolanda, Nikita. 2020. *Efektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat
(Lapor!) Oleh Pemerintah Kota Solok*. Skripsi. Padang: Universitas Andalas.
<https://www.beritasatu.com>. *APJII: Pengguna Internet Di Indonesia Capai 196,7 Juta*.
diakses Senin, 18 Oktober 2021.
- <https://www.uui.ac.id>. *Negara Berkembang Semakin Berdaya Dengan Kemajuan Teknologi
Informasi - UII.*” diakses. Minggu, 17 Oktober 2021.

