

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI LAPOR DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Satria Ariyudha Pratama

29.1101

*Asdaf Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

E-mail: [yudprtm3311@gmail.com](mailto:yudprtm3311@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The Diskominfo of Palangka Raya City in carrying out its duties and functions is faced with issues or obstacles. From the data on the strategic plan of the Communication and Information Office of the City of Palangka Raya, the obstacles faced are that the development of communication and informatics infrastructure has not been maximized, such as there are still some areas in the City of Palangka Raya that are not covered by communication signals. **The purpose** of this study was to determine the effectiveness, inhibiting factors, and efforts to overcome the issue of public complaints services online through the Application of Reporting in the Palangka Raya City Communications and Informatics Office of Central Kalimantan Province. **Method** the research method used is descriptive qualitative research method with an inductive approach. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Data analysis techniques, namely data reduction, data presentation and conclusion drawings. The focus of this research uses Duncan's theory in Zulkarnain, namely achieving goals, integration, and adaptation. **Result:** Based on the results of the study show that the effectiveness of public complaints services online through the Application of Reporting in the Palangka Raya City Communication and Informatics Office of Central Kalimantan Province in general has run quite well and effectively. This can be seen from the number of reports entering from the community, some people in the city of Palangka Raya have known the application of report and some still do not know it. **Conclusion:** Factors that are inhibitors are the lack of competency of connecting officials and operators due to ASN mutations or changes in officers in each OPD, there are still areas in the city of Palangka Raya which are still constrained in the network. The efforts made by DKISP in overcoming the obstacles, namely increasing the DKISP infrastructure to make a proposal for 3T towers and internet access for areas that blankspots to UPT Bakti Kominfo, and increase human resources for admin coordinators who handle reporting directly, namely through training / technical guidance / coaching clinic for Periodic SP4N-LAPOR application manager.

**Keywords:** Effectiveness, Complaint Services, Application LAPOR

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Diskominfo Kota Palangka Raya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dihadapi dengan isu atau kendala. Dari data rencana strategis Diskominfo Kota Palangka Raya kendala-kendala yang dihadapi yaitu belum maksimalnya pengembangan infrastruktur komunikasi dan informatika seperti masih adanya beberapa wilayah di Kota Palangka Raya yang tidak terjangkau sinyal komunikasi. **Tujuan:** dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas, faktor penghambat, serta upaya untuk mengatasi masalah dari pelayanan pengaduan masyarakat secara online melalui aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. **Metode:** penelitian yang

digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian ini menggunakan teori Duncan dalam Zulkarnain yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah secara umum sudah berjalan cukup baik dan efektif. Hal ini terlihat dari banyaknya laporan yang masuk dari masyarakat, sebagian masyarakat di Kota Palangka Raya sudah mengetahui dengan adanya aplikasi LAPOR dan ada juga yang masih belum mengetahuinya. **Kesimpulan:** Faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya kompetensi Pejabat Penghubung dan Operator dikarenakan mutasi ASN atau pergantian petugas di masing-masing OPD, masih adanya kawasan di Kota Palangka Raya yang masih terkendala dalam jaringan. Upaya yang dilakukan DKISP dalam mengatasi hambatan yaitu meningkatkan infrastruktur DKISP Membuat usulan menara 3T dan akses internet untuk daerah yang blank spot ke UPT Bakti Kominfo, dan meningkatkan Sumber Daya Manusia untuk admin koordinator yang menangani LAPOR secara langsung yaitu melalui pelatihan/bimbingan teknis/coaching clinic bagi Pengelola Aplikasi SP4N-LAPOR secara berkala.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Pengaduan, Aplikasi LAPOR

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pentingnya informasi adalah sesuatu yang harus kita terima setiap hari. Dalam kehidupan sehari-hari, informasi umumnya disampaikan melalui media surat kabar, televisi, radio, dan media lainnya. Sampai saat ini, yang paling banyak digunakan untuk mengirimkan informasi mungkin adalah Internet. Pertumbuhan dalam kurun waktu sepuluh tahun merupakan perkembangan yang relatif pesat. Pada tahun 2010, masyarakat dapat menerimanya melalui surat kabar, radio, televisi dan sarana lainnya, namun masih jarang masyarakat menerima informasi atau yang biasa dikenal dengan berita melalui internet. Namun, 10 tahun kemudian, pengiriman dilakukan melalui platform tertentu seperti Kompas, Detik, Tempo, dan banyak surat kabar lainnya melalui Internet.

Pada tahun 2003, keberadaan teknologi dikolaborasi dengan dunia birokrasi, sebagai bentuk percepatan pembangunan di Indonesia dengan hadirnya E-Government yang tertulis di Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang diinstruksikan kepada setiap pimpinan di pusat dan daerah untuk mempercepat pengembangan dan penyampaian informasi yang akurat melalui E-Government. seperti tercatat dalam persyaratan transformasi Perpres itu, “Pengembangan e- government merupakan untuk tingkatan kualitas jasa masyarakat dengan cara efisien serta berdaya guna, dan meningkatkan usaha penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) perangkat elektronik. Melalui pengembangan e-government , melalui optimalisasi eksploitasi teknologi data buat menata sistem manajemen serta cara kerja di lingkungan pemerintahan.”

Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, “Pelayanan publik merupakan jasa yang diserahkan oleh fasilitator benda, pelayanan, serta atau ataupun pelayanan publik administratif pada tiap Masyarakat serta warga negara menurut aturan.”

Pemerintah memiliki hubungan yang erat pelayanan publik, karena pelayanan publik adalah suatu fungsi pemerintahan. Pelayanan publik meliputi pendidikan, pembangunan nasional, keamanan, kesejahteraan, serta . kebutuhan kesehatan. Dalam praktiknya, proses pelayanan publik di Indonesia tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang masih dialami dan dirasakan masyarakat. Masyarakat berhak melaporkan pengaduan dan menyampaikan aspirasi

terkait permasalahan tersebut sebagai bentuk bebas berpendapat atau berkeinginan. Bentuk pengaduan dan pelaporan merupakan bentuk kontrol dan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan langsung oleh masyarakat secara langsung kepada pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik. Dengan ini diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan maksimal yang diharapkan masyarakat.

Proses pelaporan masalah masyarakat sering terhambat oleh banyak faktor. Misalnya, tenggang waktu penanganan pengaduan masyarakat sangat lama, dan terkadang terjadi error pada sistem website. Mengingat pengaduan masyarakat berperan penting agar membantu meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Karena awal dari proses peningkatan pelayanan publik adalah dengan menerima laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat untuk dapat diproses dan di disposisikan kepada instansi pemerintah terkait, agar proses pelaksanaannya berjalan hingga mencapai tujuan dan keberhasilan dari laporan tersebut. Menanggapi persoalan yang terjadi pada proses laporan pengaduan atau aspirasi masyarakat, pemerintah berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut melalui membuat suatu website/sistem informasi yang diperuntukan bagi masyarakat untuk menyalurkan ide, aspirasi dan keluh kesahnya kepada pemerintah. Website/sistem informasi tersebut diberi nama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

## **1.2 Kesenjangan Masalah**

Diskominfo Kota Palangka Raya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dihadapi dengan isu atau kendala. Dari data rencana strategis Diskominfo Kota Palangka Raya kendala-kendala yang dihadapi yaitu belum maksimalnya pengembangan infrastruktur komunikasi dan informatika seperti masih adanya beberapa wilayah di Kota Palangka Raya yang tidak terjangkau sinyal komunikasi, terbatasnya ketersediaan Sumber Daya yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya, dan belum maksimal terintegrasinya akses jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi TIK di lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya serta pentingnya sosialisasi sehingga masyarakat banyak yang tidak mengenali tentang fitur layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR).

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu diantaranya yaitu, Dhiya Lucfiah Laibah Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia (2019) dengan judul penelitian Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Hasil penelitian dilihat dari kelengkapan fasilitas fisik baik sarana dan prasarana yang ada dikatakan sangat memadai, komunikasi seperti interaksi antara pengadu dan admin yang dilakukan melalui kolom komentar juga dikatakan sudah baik, dan dilihat dari kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil juga dikatakan sudah baik. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nikita Yolanda Mahasiswa Administrasi Publik Universitas Andalas (2020) dengan judul penelitian Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Oleh Pemerintah Kota Solok, hasil penelitian dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kota Solok telah berhasil menjalankan Program SP4N-LAPOR!. Dibuktikan dengan keberhasilan Pemerintah Kota Solok mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2018 dan 2019. Pemerintah Kota Solok juga berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya melalui program LAPOR!.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Perbedaan penelitian milik Dhiya Lucfiah Laibah Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia (2019) dan Nikita Yolanda Mahasiswa Administrasi Publik Universitas

Andalas (2020) penelitian yang dilakukan merupakan tempat penelitiannya sudah pasti terdapat perbedaan respon dan budaya setiap orang, waktu pelaksanaannya yang beda serta data yang dihasilkan di akhir penelitian akan berbeda dan teori yang digunakan peneliti sekarang berbeda dengan yang digunakan penelitian sebelumnya.

## 1.5 Tujuan

Untuk memahami dan mengetahui Efektivitas Efektivitas Aplikasi LAPOR untuk pelayanan pengaduan masyarakat secara online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Melalui aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Palangkaraya Kalimantan Tengah mengetahui serta memahami faktor- faktor yang pengaruhi efektivitas pelayanan aduan masyarakat online. Untuk memahami dan mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya dalam mengatasi hambatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode ini meliputi desain penelitian kualitatif, deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti memakai metode kualitatif serta metode induktif sebab peneliti berupaya mendefinisikan, ataupun mendeskripsikan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan analisis data atau pengolahan data, teknik analisis yang digunakan saya mengadaptasi pendapat Sugiyono adapun langkah-langkah analisis yang dilakukan adalah reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Penyampaian aspirasi atau penyampaian pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah merupakan hal yang harus dilakukan karena fungsi masyarakat untuk menumbuhkan komunikasi pemerintah dengan masyarakat saat memantau perkembangan rencana. Ada salah satu metode yang digunakan bidang pengelolaan informasi publik yaitu fasilitas untuk masyarakat menyampaikan aspirasi atau pengaduan yaitu menggunakan fitur LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang kembangkan serta dikelola oleh Kantor Staff Presiden.

#### 3.1.1 Pencapaian Tujuan

Adapun data yang diperoleh dari Laporan Kegiatan LAPOR Pemerintah Kota Palangka Raya bahwa ada berbagai sumber laporan yang masuk kepada masing-masing OPD di Palangka Raya yaitu:

**Tabel 4. 1**  
**Media Sumber Laporan Kepada OPD Tahun 2021**

No.	Sumber Laporan	Jumlah
1	2	3
1	Android	120
2	API	0
3	Email Instansi	9
4	SMS	111

5	SMS Pimpinan	3
6	Tatap Muka	73
7	Website	98
8	Telepon	26
9	Website Instansi	8
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
10	Facebook	7
11	Instagram	10
12	Messenger	1
13	Pos Surat	5
14	Ios	1
15	Blanks	4
16	Call Center	8
<b>Total</b>		<b>484</b>

Sumber: Laporan Kegiatan LAPOR Pemerintah Kota Palangka Raya, 2021

Selain data-data diatas ada juga data yang tercatat di Laporan Kegiatan LAPOR yaitu kategori laporan ada 56 kategori yang tercatat di Laporan Kegiatan LAPOR Pemerintah Kota Palangka Raya serta laporan yang masuk sudah terdisposisi kepada OPD terkait, Di tahun 2021 terdapat 23 OPD yang menerima laporan. Serta di tahun 2021 ada 30 laporan diarsipkan oleh admin, 3 laporan konten terblokir, dan 10 laporan menunggu kelengkapan informasi.

Dan selanjutnya pengelolaannya laporan yang masuk dikelola oleh Admin Koordinator, Menurut I Gusti Bagus Swadarma selaku Admin Koordinator LAPOR "Untuk pengelolaan laporan yang masuk yaitu setiap laporan pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh masyarakat, dan setelah menyampaikan aduannya, masyarakat mendapatkan link atau kode tracking untuk melacak sampai dimana proses penyelesaian pengaduan melalui website. Apabila pengaduan dilaporkan melalui sms, pelapor akan mendapatkan balasan progres penyelesaian melalui sms juga. Untuk mendapatkan respon awal, sesuai dengan SOP untuk respon awal pengaduan ditindak lanjuti dalam waktu 5 hari".

Dalam hal efisiensi biaya, peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan Informasi Publik, Faradina Triwidiastuti, S.Kom mengatakan bahwa "Terkait biaya dalam menindaklanjuti laporan sendiri tidak memakan biaya hanya ada biaya peralatan seperti komputer atau laptop dan itupun sudah dimasukkan pada biaya inventaris kantor seluruhnya, kamu bisa minta kepada ibu sekertaris dinas untuk hal tersebut (rincian biaya peralatan) dan untuk memverifikasi laporan sendiri bisa memakai jaringan Wifi kantor dan untuk jaringan WiFi sendiri sudah sangat baik untuk menindaklanjuti laporan yang masuk".

### 3.1.2 Integrasi

Disampaikan Kasi Pelayanan Informasi Publik, Faradina Triwidiastuti, S.Kom bahwa "Publikasi dan sosialisasi secara berkelanjutan terus dilaksanakan agar masyarakat sadar akan platform pengaduan sehingga LAPOR menjadi top of mind untuk pengaduan masyarakat. Banyak cara yang dilakukan yaitu melalui Komunikasi Media sosial resmi Pemerintah Kota Palangka Raya seperti instagram @kominfoplk, twitter @kominfo.plk, facebook kominfo.palangkaraya, serta channel youtube kominfo.palangkaraya, adapun cara lain melalui public transportation (video tron), media konvensional (baliho, leaflet, pamflet, stiker), serta dialog interaktif di media elektronik".

Dalam menyelesaikan laporan yang masuk, admin koordinator memiliki tata cara atau prosedur dalam menyelesaikan laporan. Berikut adalah alur pengelolaan pengaduan melalui admin koordinator di bidang pengelolaan informasi publik yaitu, menerima dan memeriksa kelengkapan pengaduan yang disampaikan melalui sistem LAPOR, jika terdapat laporan yang

masuk, maka admin melakukan verifikasi laporan yang terdiri dari apakah laporan tersebut merupakan kewenangan Kota Palangka Raya, kelengkapan informasi pada laporan, jika laporan yang masuk bukan merupakan kewenangan, maka admin mengklik tombol bukan kewenangan untuk mengembalikan laporan pada admin pusat dan mengisi K/L/D mana yang memiliki kewenangan dari laporan tersebut kurang lengkap, maka admin mengklik tombol pending dan mengisi data/informasi apa saja yang harus dilengkapi oleh pelapor. Jika laporan yang masuk merupakan saran/masukan yang bersifat umum, merupakan laporan berulang dan memiliki konten caci maki, maka admin mengklik tombol arsipkan. Jika laporan yang masuk telah lengkap dan sesuai, maka admin mengklik tombol disposisi dan mengisikan informasi sesuai dengan kolom yang tersedia, menginformasikan tentang terkirimnya laporan kepada pejabat penghubung melalui media internal.

### **3.1.3 Adaptasi**

Di era digital seperti sekarang ini masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan atau aspirasi tidak perlu lagi dengan cara tatap muka dan datang ke Instansi terkait, dengan menggunakan Smartphone saja masyarakat sudah bisa menyampaikan pengaduan atau aspirasinya melalui program LAPOR. Dengan menggunakan fasilitas kantor seperti Wifi dengan kecepatan internet yang cepat maka admin koordinator dapat menyelesaikan laporan atau aspirasi yang masuk melalui LAPOR dengan waktu yang singkat.

Hal ini juga disampaikan Plt. Kadis Kominfo Drs. Fifi Arfina, M.Si mengatakan bahwa "Kami di Diskominfo sendiri memiliki admin koordinator yang dapat dinilai cukup, bahkan lebih dari cukup dalam masalah kompetensi dalam menyelesaikan laporan yang masuk ke admin koordinator. Program LAPOR dijalankan oleh Kasi pelayanan informasi publik dan terdapat 6 admin koordinator yang bergantian dalam memantau laporan yang masuk, dan setelah itu laporan tersebut didisposisikan kepada OPD terkait".

## **3.2 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR**

### **3.2.1 Faktor Internal**

Di DKISP Kota Palangka Raya sendiri tidak kekurangan dalam hal sumber daya manusia, hal ini terlihat dari apa yang disampaikan oleh Plt. Kadis Kominfo, Drs. Fifi Arfina, M.Si mengatakan bahwa "Untuk jumlah pegawai di Diskominfo sendiri masih belum ada tambahan dan dirasakan bahwa yang bertugas dalam menyelesaikan laporan atau aspirasi yang masuk sudah mahir dan berpengalaman, dan adapun hambatan dalam SDM ini kurangnya kompetensi Pejabat Penghubung dan operator dikarenakan mutasi ASN atau pergantian petugas di masing-masing OPD".

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Informasi Publik, Faradina Triwidiastuti dikemukakan bahwa "Kendala jaringan di kawasan-kawasan terpencil masih sering terjadi seperti di Kecamatan Rakumpit. Masih ada nya kawasan blank spot di Kecamatan Rakumpit itu menyusahkan masyarakat untuk melapor atau menyampaikan aspirasi secara online melalui website atau aplikasi bahkan melalui sms dan telpon pun susah. Solusi yang diberikan adalah masyarakat disana dapat melaporkan aduannya langsung kepada Pejabat Penghubung Kecamatan Rakumpit secara tatap muka".

### **3.2.2 Faktor Eksternal**

Dalam mencapai tujuan dalam suatu pelaksanaan program, tentunya terdapat kendala yang dapat menghambat proses pencapaian tujuan program. Beberapa kekurangan yang dapat menghalangi aplikasi LAPOR menjadi alat dalam menyampaikan laporan atau aspirasi masyarakat kepada pemerintah adalah aplikasi LAPOR itu sendiri kurang diandalkan oleh sebagian masyarakat dalam menyampaikan laporan atau aspirasi tentang apa yang sedang

terjadi di lapangan. Setelah melalui wawancara dengan beberapa orang di kota Palangka Raya, hanya sebagian dari mereka yang mengetahui keberadaan aplikasi LAPOR. Hal ini signifikan dengan apa yang disampaikan oleh Kasi Pelayanan Informasi Publik Faradina Triwidiastuti, S.Kom bahwa "Ada beberapa kekurangan dari aplikasi LAPOR dalam penyelesaian laporan yaitu Keterlambatan Petugas Admin Pusat dalam mendisposisikan laporan pengaduan ke admin instansi, disebabkan karena load pengaduan yang masuk ke kanal lapor begitu banyak, belum adanya fitur yang bisa support langsung masuk aplikasi SP4N LAPOR, untuk pengaduan yang berasal dari media sosial Pimpinan Daerah. Publikasi dan sosialisasi secara berkelanjutan terus dilaksanakan agar masyarakat sadar akan platform pengaduan sehingga LAPOR menjadi top of mind untuk pengaduan masyarakat. Banyak cara yang dilakukan yaitu melalui media sosial, media konvensional, serta dialog interaktif di media elektronik".

### **3.3 Upaya Pemerintah Kota Palangka Raya Dalam Mengembangkan Aplikasi LAPOR**

#### **3.3.1 Faktor Internal**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Faradina Triwidiastuti, S.Kom selaku kasi bahwa "Dalam meningkatkan infrastruktur Pemerintah Kota Palangka Raya bersama Diskominfo membangun tower atau menara untuk kawasan yang susah jaringan atau blank spot contohnya seperti di Kecamatan Rakumpit supaya masyarakat disana dapat menyampaikan aspirasinya cukup melalui hpnya tidak lagi datang ke kantor kecamatan. Pemerintah diberikan kemudahan dengan adanya aplikasi LAPOR yang terintegrasi seluruh Indonesia dengan akses yang mudah, cepat dan transparan". Untuk saat ini kemampuan pegawai DKISP dinilai masih cukup baik dan dimana kemampuan admin koordinator diperoleh melalui pelatihan/bimbingan teknis dan sudah banyak laporan yang masuk terselesaikan membuktikan bahwa hal tersebut dianggap mampu mengembangkan aplikasi LAPOR ke arah yang lebih baik kedepannya.

#### **3.3.2 Faktor Eksternal**

Berdasarkan pengamatan diperoleh bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan pengaduan adalah dengan adanya komitmen yang kuat dari setiap Kepala OPD agar responsif dalam memberikan tindak lanjut pengaduan dan peningkatan kapasitas kompetensi. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa upaya untuk menunjukkan transparansi dalam penyampaian informasi pemerintah yang dilakukan oleh Bidang Komunikasi Publik. Dalam upaya perbaikan yang dilakukan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Publik dalam mensosialisasikan keberadaan LAPOR kepada masyarakat melalui wawancara dengan Faradina Triwidiastuti, S.Kom selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik menyampaikan bahwa "Selain meningkatkan sosialisasi dengan media konvensional, juga menggunakan strategi komunikasi sosialisasi yang sedang tren saat ini, misalnya melalui medsos, tiktok, hastag atau tagar yang gampang diingat, dan gencar sosialisasi di berbagai kalangan melalui event tertentu misalnya melalui kegiatan LAPOR goes to campus".

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Efektivitas Aplikasi LAPOR sebagai tempat pengaduan masyarakat secara online dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Palangka Raya tidak sepenuhnya efektif dan kelemahan ini disetujui oleh teori Efektivitas Duncan dalam buku Zulkarnain.

Dalam perjuangan mencapai tujuan itu sendiri aplikasi LAPOR dinilai efektif. Keberhasilan efektivitas terlihat dari banyaknya laporan yang masuk dari masyarakat dan dapat terselesaikan ditambah dengan adanya wadah untuk masyarakat melapor secara online tanpa harus datang secara tatap muka ini merupakan suatu inovasi di era digitalisasi sekarang ini yang hasilnya memenuhi ukuran efektivitas.

Dalam menghitung indikator keterpaduan program sebagaimana keberadaan aplikasi LAPOR menggunakan dua indikator yaitu prosedur dan sosialisasi. Sejauh ini, ditinjau dari prosedurnya yang digunakan oleh bidang pengelolaan informasi publik telah menunjukkan hasil yang mapan sesudahnya. Selain itu, dalam sosialisasinya sudah terlaksana dengan baik, DKISP melakukan sosialisasi dengan banyak cara yaitu melalui media sosial, public transportation, serta media konvensional dan DKISP juga melakukan sosialisasi secara offline di beberapa tempat saja.

Cara yang diterapkan bidang Pengelolaan Informasi Publik untuk mencapai tujuan LAPOR itu sendiri. Adaptasi berjalan melalui dua indikator yaitu kemampuan dan infrastruktur. Indikator adaptasi yang dimiliki bidang Pengelolaan Informasi Publik masih berjalan efektif. Namun ada beberapa kekurangan dalam infrastruktur, misalnya terkadang akses internet mengalami gangguan dan tidak dapat mengakses di web LAPOR itu sendiri.

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam memverifikasi laporan yang masuk melalui aplikasi LAPOR yaitu kurangnya kompetensi Pejabat Penghubung dan Operator dikarenakan mutasi ASN atau pergantian petugas di masing-masing OPD, masih adanya kawasan di Kota Palangka Raya yang masih terkendala dalam jaringan.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah secara umum sudah berjalan cukup baik dan efektif. Hal ini terlihat dari banyaknya laporan yang masuk dari masyarakat, sebagian masyarakat di Kota Palangka Raya sudah mengetahui dengan adanya aplikasi LAPOR dan ada juga yang masih belum mengetahuinya. Faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya kompetensi Pejabat Penghubung dan Operator dikarenakan mutasi ASN atau pergantian petugas di masing-masing OPD, masih adanya kawasan di Kota Palangka Raya yang masih terkendala dalam jaringan. Upaya yang dilakukan DKISP dalam mengatasi hambatan yaitu meningkatkan infrastruktur DKISP Membuat usulan menara 3T dan akses internet untuk daerah yang blank spot ke UPT Bakti Kominfo, dan meningkatkan Sumber Daya Manusia untuk admin koordinator yang menangani LAPOR secara langsung yaitu melalui pelatihan/bimbingan teknis/coaching clinic bagi Pengelola Aplikasi SP4N-LAPOR secara berkala.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada satu organisasi daerah sebagai model studi kasus yang dipilih.

**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 pelayanan 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**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi. Terkhusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada bapak dan ibu saya tercinta, AKP. Mundofir dan IPTU. Nurhayati, adikku Putra Asshidiqie Adi Nugraha, serta keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta memberikan dorongan dan semangat demi



keberhasilan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan waktu, tenaga, pikiran, doa dan motivasi dari semua pihak kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. H. Sabaruddin, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Bapak Eko Budi Lestari, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan arahan, bimbingan serta pemikirannya kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini. Abang dan Kaka Purna Praja yang selalu membantu dan menyemangati terkhusus senior Kota Palangka Raya, sokon-sokon Kalimantan Tengah angkatan XXIX, serta ading-ading kontingen angkatan XXX, XXXI, XXXII.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Cresswel, Jhon W. 2016. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Labolo, Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Refika Aditama: Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No, 4. Tangkilisan., Hessel NS. 2007. *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo.
- Yamit Z. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi 2. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zulkarnain. 2012. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Anshar M. 2019. *Electronic Public Relation (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital*. Jurnal Komodifikasi Volume 8.
- Silalahi. 2004. *Komunikasi Pemerintahan: Mengirim Dan Menerima Informasi Tugas Dan Informasi Publik*. Jurnal Administrasi Publik, Vol.3, (1).
- Witra A. 2018. *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 15 (1).
- Aplikasi LAPOR! launching di Kalimantan Tengah & Palangka Raya. (n.d.). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--aplikasi-lapor-launching-di-kalimantan-tengah--palangka-raya> diakses pada tanggal 10 September 2021.