

KUALITAS APLIKASI LAPOR MATARAM DALAM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA MATARAM NUSA TENGGARA BARAT

Lalu Muhammad Andika Wiranata
NPP. 29.1262

*Asdaf Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: dhikawiranata24@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the problems experienced by the community related to public quality services provided by the City of Mataram government, especially complaint services through the LAPOR Mataram Application. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the extent to which the application quality of LAPOR Mataram in public complaints services. The Department of Communication and Information of the City of Mataram is the main place of research for researchers to obtain data. **Methods:** The method used in this research is descriptive qualitative research method. The technique of collecting data and information is done by interview, documentation, and triangulation. Meanwhile, the data analysis technique was carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results showed that the quality of the LAPOR Mataram Application in Public Complaint Services in Mataram City, West Nusa Tenggara Province had not been running well, judging from the three dimensions of Alvaro Rocha's theory, namely the dimensions of content, service, and technical quality.

Keywords: Quality, LAPOR Mataram, Complaint Service Society

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kota Mataram khususnya layanan pengaduan melalui adanya Aplikasi LAPOR Mataram. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas aplikasi dari LAPOR Mataram dalam layanan pengaduan masyarakat di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Sedangkan, teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Aplikasi LAPOR Mataram Dalam Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat belum berjalan dengan baik dilihat dari tiga dimensi teori Alvaro Rocha yaitu dimensi kualitas isi, layanan, dan teknis..

Keywords: Kualitas, LAPOR Mataram, Layanan Pengaduan Masyarakat

I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang pesat serta kebutuhan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik secara mudah, mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berbasis online. Dengan adanya pelayanan publik secara online, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses sistem informasi layanan publik secara efektif dan efisien. Penerapan sistem pelayanan yang berbasis online yang digalakkan pemerintah atau yang dikenal sebagai Electronic Government atau E-Government.

Transformasi digital yang menjadi tujuan pemerintah dilakukandengan menerapkan konsep *e- government*. *E-government* menurut World Bank (Bank Dunia) dalam Indrajit mendefinisikan e-Government itu sendiri bahwa E-Government *refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesse, and other arms of government* (Indrajit, 2016:4). Penerapan e-Government sendiri di Indonesia sudah tercantum pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan

Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Pengembangan e-Government ini merupakan sebuah bentuk keinginan pemerintah agar terwujudnya sebuah pemerintahan yang transparan, akuntabel, bersih, mampu dalam menjawab tuntutan reformasi birokrasi secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan pemerintahan di Indonesia.

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah merupakan pelaksanaan fungsi aparat sipil negara sebagai abdi negara dan masyarakat bertujuan untuk mengarahkan, membimbing dan mendukung kegiatan masyarakat yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pemerintahan yang baik (Good governance) membutuhkan kerjasama pemerintah dan masyarakat, sehingga kesempatan peluang masyarakat berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat penting. Partisipasi masyarakat itu sendiri berupa pengaduan yang disampaikan masyarakat dapat dijadikan acuan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mengelola pengaduan masyarakat itu harus berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18 disebutkan masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara ataupun pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan tersebut diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Salah satu langkah pemerintah Kota Mataram melalui Diskominfo Kota Mataram untuk mewujudkan hal tersebut ialah dengan menciptakan sistem pelayanan pengaduan publik berbasis internet atau teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelaporan masyarakat dalam memberikan keluhan, aspirasi maupun aduan yang ada. Layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi yang telah diberikan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 adalah program aplikasi LAPOR Mataram.

Aplikasi LAPOR Mataram merupakan sebuah layanan pengaduan dan sarana aspirasi berbasis *online* mudah diakses dan terpadu dari “SP4N-LAPOR!” yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Dan telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi masyarakat, pengaduan, laporan melalui website atau media sosial kepada pemerintah dengan prinsip yang mudah dan terpadu.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa faktor permasalahan yang terjadi terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kota Mataram kepada masyarakat. Dengan banyaknya permasalahan yang terjadi, masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait permasalahan tersebut. Dengan adanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau penerapan *e-government* maka pemerintah dapat melakukan pelayanan publik berbasis internet. Pemerintah Kota Mataram membuat inovasi layanan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR Mataram sesuai dengan penerapan *e-government*. Aplikasi LAPOR Mataram tersedia di Play Store dan Apps Store untuk didownload pada Smartphone. Layanan Aplikasi LAPOR Mataram terhubung dengan semua Perangkat Daerah Kota Mataram.

Terkait ketanggapan, tim dari LAPOR Mataram melalui Diskominfo Kota Mataram bahwa Kota Mataram sudah tanggap dengan presentase 100% dengan total pengaduan 48 pengaduan dari periode januari sampai dengan juni 2021.

Layanan Pengaduan Pemerintah Kota Mataram melalui Aplikasi LAPOR Mataram masih terdapat beberapa hambatan dalam proses pelaksanaannya. Seperti masyarakat masih banyak belum mengetahui adanya layanan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR Mataram untuk memudahkan dalam melakukan pengaduan terkait pelayanan publik. Dibuktikan dengan perbandingan dari jumlah laporan dari suatu kecamatan dengan jumlah penduduk yang berada pada kecamatan yang ada di Kota Mataram. Perbandingan antara jumlah penduduk dengan jumlah total laporan pada suatu kecamatan tidak berbanding lurus hal ini membuktikan bahwa masyarakat masih belum mengetahui adanya Aplikasi LAPOR Mataram. Pemerintah terkait masih banyak yang belum memberikan solusi terkait pengaduan masyarakat sehingga tujuan untuk menyelesaikan permasalahan terkait pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi LAPOR Mataram belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang saya jadikan pedoman pada penelitian ini. Penelitian pertama, yaitu penelitian berbentuk jurnal yang dilakukan oleh Arin Nurhita Hapsari (2020) mengenai Pemanfaatan Aplikasi LAPOR Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan sistem pelayanan aplikasi LAPOR Sleman sebagai layanan pengaduan, pemanfaatan oleh masyarakat, dan rekomendasi pengembangan kebutuhan dari aplikasi Lapor Sleman. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa LAPOR Sleman dikembangkan oleh Diskominfo Kabupaten Sleman serta 50 moderator bekerja sama dengan SOROT (Smart Online Reporting and Observation Tools) sebagai penyedia aplikasi dan laporan terintegrasi dengan LAPOR!. Dampak pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat dapat melakukan dimanapun dan kapanpun serta ikut berpartisipasi dalam

pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

Penelitian kedua, yaitu penelitian berbentuk *thesis* yang dilakukan oleh Nindyta A.H, Laurensia (2020) mengenai Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan penerapan aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan publik masih belum efektif dan efisien di Kota Solok sebab masih terdapatnya kendala dari masyarakat yang kurang memahami aplikasi LAPOR sehingga aplikasi LAPOR ini tidak terlaksana sesuai dengan tujuannya.

Penelitian ketiga, yaitu penelitian berbentuk Skripsi yang dilakukan oleh Selviana M (2021) mengenai Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan implementasi dari SP4N-Lapor dalam pelayanan publik dikatakan masih belum maksimal di Kabupaten Bantaeng sebab sosialisasi belum merata ke semua wilayah Kabupaten Bantaeng.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengetahui kualitas aplikasi LAPOR Mataram dalam layanan pengaduan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram. Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dimana penelitian yang dilakukan oleh Arin Nurhita Hapsari menggunakan metode penelitian deskriptif analisis sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan Perbedaannya terdapat pada tujuan penelitian yang dilakukan oleh Arin Nurhita Hapsari yaitu mengetahui pemanfaatan Aplikasi LAPOR Sleman sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengetahui kualitas aplikasi LAPOR Mataram dalam layanan pengaduan masyarakat.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas aplikasi LAPOR Mataram dalam layanan pengaduan masyarakat di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan secara jelas data dan fakta yang sudah dikumpulkan kemudian dihubungkan dengan teori yang relevan. Teknik pengumpulan datanya dilakukan secara triangulasi, analisis datanya bersifat induktif/kualitatif. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Kepala dinas komunikasi dan informasi, Kepala bidang penyelenggara E-Gov, Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Admin aplikasi, dan masyarakat (dalam hal ini sebanyak 5 orang). Selain itu, juga dilakukan dengan memanfaatkan dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto, rekaman suara wawancara yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun analisisnya menggunakan teori Kualitas Website (*Web Quality*) yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan bahwa Dalam mengukur kualitas Aplikasi LAPOR Mataram menggunakan tiga dimensi yaitu kualitas isi (*Content Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kualitas Teknis (*Technical Quality*).

Penelitian ini, Penulis mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi dan data yang berasal dari dokumen-dokumen. Aktivitas dalam analisis data ini penulis merangkum data-data yang diperlukan berdasarkan dimensi yang ada dalam teori. Data yang telah dirangkum kemudian dikelompokkan berdasarkan kategorisasi. Pada tahap akhir akan dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah untuk menjawab rumusan masalah.

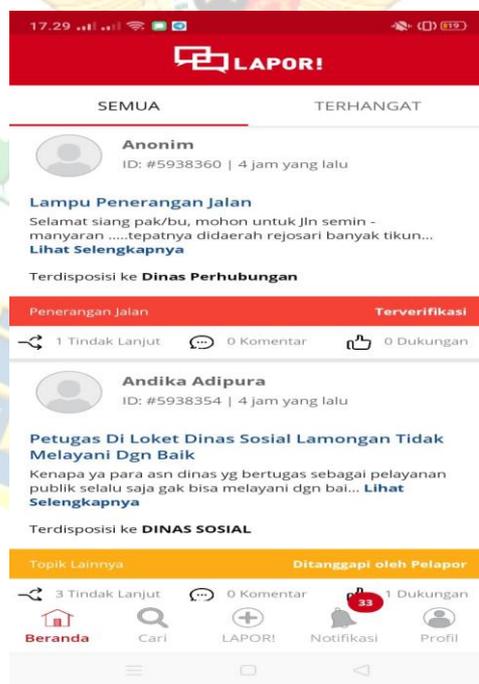
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengukur kualitas aplikasi layanan pengaduan Aplikasi LAPOR Mataram menggunakan teori kualitas website dari Alvaro Rocha (2012). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kualitas isi (*Content Quality*).

Kualitas konten adalah suatu rancangan informasi terstruktur yang ditampilkan pada website LAPOR Mataram. Untuk mengetahui kualitas informasi yang di tampilkan pada website harus lebih dulu mengetahui mengetahui proses pengaduan tersebut untuk mendapatkannya, menyimpan, menyusun, mengolah data untuk menghasilkan informasi pengaduan yang berkualitas, yaitu akurat (*Accuracy*), relevansi (*Relevance*), kelengkapan (*Completeness*), dan mempunyai pembaruan (*Update*).

1. Akurasi laporan adalah informasi yang memiliki tingkat kebenaran tinggi dengan sumber informasi jelas serta dapat dipertanggungjawabkan. Akurasi laporan sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber laporan. Dapat diketahui bahwa terdapat dalam kesesuaian akurasi laporan pengaduan dari pihak diskominfo sudah sesuai dengan prosedur oleh para pegawai. Namun, masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi LAPOR Mataram ternyata masih ada yang mengalami error atau maintenance, kemudian dalam proses tindaklanjut mengalami kendala di bagian sistemnya.



Gambar 1.

Laporan pengaduan sudah terverifikasi dan ditanggapi
Sumber: Aplikasi LAPOR!

2. Relevansi untuk memberikan pengelolaan pengaduan yang relevan sesuai kebutuhan publik. Pemerintah Kota Mataram telah mengatur adanya Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aplikasi Pengaduan Online Rakyat yang ada di lingkungan pemerintah Kota Mataram. Maka dari pelaksanaan aplikasi LAPOR Mataram ini sudah berjalan baik termasuk dengan adanya Surat Keterangan Tim Pelaksana yang di tunjuk semua Perangkat Daerah dalam melaksanakan aplikasi LAPOR Mataram.



Gambar 2.

Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

3. Kelengkapan fisik dilihat dari perlengkapan yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dalam melayani masyarakat. Fasilitas fisik yang dimiliki yaitu dengan tersedianya wifi dan perangkat komputer sebagai bentuk fasilitas nyata yang terlihat sebagai alat pendukung dalam melayani berbagai pengaduan, keluhan maupun aspirasi dari masyarakat yang berbasis elektronik. Dalam sarana dan prasarana di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sudah ada tersedia komputer/PC, laptop, dan lainnya untuk mendukung jalannya aplikasi LAPOR Mataram dengan ketersediaan internet yang memadai. Akan tetapi dalam ketersediaan sarana berupa komputer/PC masih tergolong sedikit bagi para pegawai di Diskominfo Kota Mataram.



Gambar 3.

Admin LAPOR yang menggunakan komputer/PC

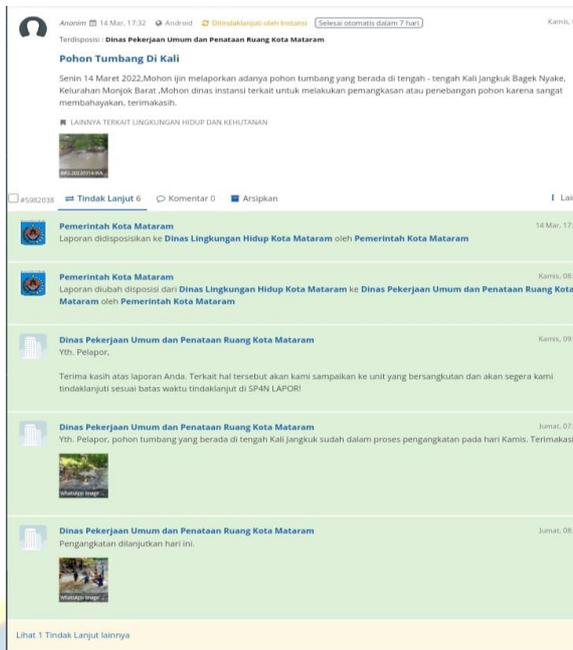
Sumber : Penulis

4. Pembaruan dilihat dari struktur data serta informasi yang ada pada aplikasi LAPOR Mataram, terbagi menjadi dua jenis struktur data, yaitu data statis dan data dinamis. Pada setiap harinya sistem aplikasi LAPOR Mataram selalu mengalami pembaruan dan *update* di setiap laporannya dengan cara monitor secara berkala. Setiap masyarakat yang melapor secara *online* di aplikasi ini tentu sudah terekam kedalam sistem aplikasi LAPOR Mataram secara otomatis sudah ter-update laporan yang masuk dan segera ditindaklanjuti oleh admin Perangkat Daerah. Namun pada nyata nya untuk masyarakat pengguna masih ditemukan oleh penulis yaitu sistem yang error saat melapor dan perbaikan sistem yang terdapat di salah satu akun LAPOR dari masyarakat dikarenakan pada saat itu sistem aplikasi sedang dalam perbaikan.

3.2. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan semua bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pengelola website untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan LAPOR. Dalam hal ini diartikan dimana pelayanan sebagai jasa pengaduan dengan menggunakan aplikasi LAPOR Mataram berbasis website yang diberikan oleh Kota Mataram. Kualitas layanan website dapat dilihat dari Keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*).

1. Keandalan merupakan setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui proses dan seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki jika ada penyimpangan didalam instansi yang ditempatkan serta dapat mengarahkan, dan menunjukkan arah yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai tingkat pengetahuan yang dimiliki serta menguasai bidang kerja yang ditetapkan. Untuk pelayanan memang harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah masing-masing. Bisa dikatakan pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sudah memenuhi di bidang IT. Namun, pada aplikasi LAPOR Mataram khususnya di bagian admin LAPOR Mataram masih tergolong sedikit dengan jumlah 2 orang admin saja yang mengelola aplikasi tersebut.
2. Daya Tanggap merupakan suatu sikap respon dan tanggap pegawai dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dengan cepat dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejauh admin LAPOR Mataram sudah termasuk cepat menindaklanjuti tidak sampai 3 hari atau kurang lebih antara 1-2 hari maksimalnya walaupun secara SOP di sistem itu adalah 3 hari. Namun tidak semua laporan bisa ditanggapi dan direspon cepat, ternyata masih ada laporan dari masyarakat yang belum ditanggapi laporannya sudah lewat hampir 5 hari, dan pada dasarnya secara SOP di sistem LAPOR Mataram itu adalah 3 hari.



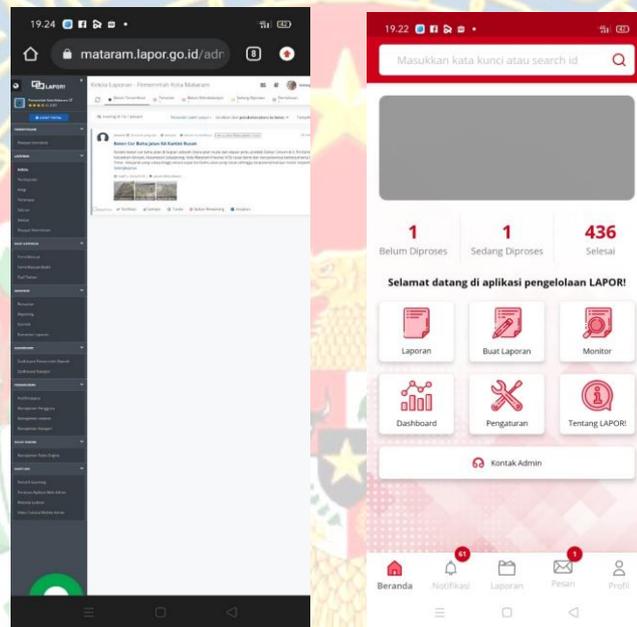
Gambar 4.
Laporan Pengaduan sudah ditindaklanjuti Perangkat Daerah Pada Tanggal 14 Maret 2022
Sumber: Aplikasi LAPOR Mataram



3.3. Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Kualitas teknis adalah menampilkan bagaimana kualitas konten (*content quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat di aplikasikan pada situs website secara sistematis. Kualitas teknis dapat dievaluasi seperti bagaimana adaptasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunaannya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) website dapat memudahkan dan ditelusuri oleh pengguna.

1. Kegunaan merupakan kemudahan bagi user atau masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR Mataram secara efektif, efisien dan dapat memuaskan pengguna dengan tujuan untuk mendapatkan tindak lanjut dari pemerintah atas pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Aplikasi www.lapor.go.id ini merupakan aplikasi umum yang sudah ada berdasarkan SPBE nasional untuk semua kanal pengaduan yang ada di seluruh Indonesia. Masyarakat juga sudah merasakan kegunaan aplikasi LAPOR Mataram ini dengan sesuai fungsinya di aplikasi tersebut terlihat tidak ada masalah bagi masyarakat pengguna dan tidak hanya pengaduan saja melainkan ada berupa informasi.



Gambar 4.

Menu Aplikasi LAPOR Mataram

Sumber: Aplikasi LAPOR Mataram

2. Aksesibilitas dilihat dari jumlah pengaduan pada aplikasi LAPOR Mataram menjadi bagian penting dalam menilai seberapa baik aplikasi dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini karena jika jumlah pengaduan sedikit yang mengadu pada website atau android, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut tidak banyak diakses oleh masyarakat. Keadaan yang dirasakan masyarakat saat ini adalah kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram terkait aplikasi LAPOR Mataram ini, dikarenakan pandemi Covid-19 yang menyebabkan pihak Diskominfo Kota Mataram belum mendapatkan kesempatan untuk sosialisasi ke masyarakat. Seperti yang diketahui aplikasi ini mudah di akses melalui website dan android.



Gambar 5.

Tampilan Aplikasi LAPOR Mataram di Android

Sumber: Aplikasi LAPOR Mataram

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan Aplikasi LAPOR Mataram ini memberikan dampak positif selain bagi Perangkat Daerah juga bagi masyarakat Kota Mataram sendiri. Dikarenakan program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk bisa memberikan aspirasi serta pengaduan melalui aplikasi ini. Selain itu, manfaat dari adanya LAPOR Mataram ini adalah sebagai inovasi baru untuk mempermudah berjalannya roda pemerintahan yang dapat dipercaya.

Selain itu, aplikasi LAPOR ini berbeda dari penelitian dari Selviana M (2021) dimana penelitian ini lebih difokuskan ke Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantaeng.

Kualitas aplikasi LAPOR Mataram ini tergolong baru sehingga masih banyak harus diperbaharui serta ditingkatkan untuk memperkuat sistem di dalamnya seperti temuan dari Nindyta A.H Laurensia (2020), Arin Nurhita Hapsari (2020), Selviana M (2021).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis telah dibahas sebelumnya dapat disimpulkan kualitas aplikasi LAPOR Mataram dalam layanan pengaduan masyarakat di Kota Mataram sudah berjalan cukup baik dalam penerapan dan pelaksanaan aplikasi LAPOR Mataram di setiap indicator dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat berjalan cukup baik, namun masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam penerapannya yang menyebabkan kurang maksimalnya penerapan aplikasi LAPOR Mataram seperti error pada sistem, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta kurangnya admin LAPOR Mataram.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian hanya dilakukan kurang lebih 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis memfokuskan hasil penelitian pada kualitas aplikasi LAPOR Mataram dalam layanan pengaduan masyarakat di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat diharapkan dapat bermanfaat dan berguna kepada pemerintah daerah atau dinas terkait untuk meningkatkan kualitas pada layanan pengaduan tersebut.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F. M., Komunikasi, F. I., & Luhur, U. B. (2019). Implementasi komunikasi di era keterbukaan informasi pada ppid pusat kementerian perindustrian ri dalam meningkatkan pelayanan publik. *Journal of Governance and Local Politic (LGJP)*, 1, 1-12.
- Astuti, H. J. (2000). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1-20.
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan). In *Penelitian Kualitatif*.
- <https://diskominfo.mataramkota.go.id/blog/post/tim-lapormataram-tingkatkan-sistem-layanan-pengaduan-di-opd-kelurahan-dan-puskesmas>, 17 September 2021
- Fiola Ilona Putri. (2020). RANCANG BANGUN APLIKASI MONITORING DAN EVALUASI KINERJA PENJUALAN PRODUK PADA CV ROYALTY NATURAL INDONESIA. *Kerja Praktik*.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. In *Electronic Government*.
- Irfadat, T., Ardiansyah, N., & Haeril, H. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR CAMAT RABA KOTA BIMA. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 64-71.
- Ismail, N. (2015). *Metodologi Penelitian untuk Studi Islam : Panduan Praktis dan Diskusi Isu*.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St . Elisabeth Semarang. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117-124.
- Nasrullah. (2018). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan *Good governance* dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23-31.
- Pradityo, sigit. (2017). UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA) FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI SKRIPSI "Penggunaan Media Sosial oleh AXE.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Bestari*, 1(2), 38-52.
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Styawan, S. (n.d.). *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan*

Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II).

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.*

Suharsini. (2010). *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik edisi revisi.* PT. Rineka Cipta.

Tude, N. E. S., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA UTARA. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(4).

Usman, H., & Akbar, P. S. (n.d.). *Metodologi penelitian sosial.* Bumi Aksara.

Zaliluddin, D., Budiman, B., & Rully, A. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT BERBASIS ANDROID. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(2), 83–88.

