

**IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYAN PUBLIK NASIONAL DI KABUPATEN KARO**

Isna Eca Br Lingga

NPP. 29.0121

*Asdaf Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [isnaeca@gmail.com](mailto:isnaeca@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *In this era of globalization, all matters require the help of technology. Likewise in government affairs, technology is very helpful in the efficiency of a program. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the implementation of the reporting application implementation as a public service complaint management system in Karo Regency as well as to find out the obstacles faced by Diskominfo in the implementation of SP4N-LAPOR public services. **Method:** The research method that the author uses is qualitative to answer a problem which is analyzed using Edward III's Implementation Theory. The theory is used to test the implementation of LAPOR in the field by describing and comparing the reality in the field with what should happen if it is to be implemented properly. **Result:** The results showed that communication (communication) went well through socialization but was not maximized due to budget constraints and the covid-19 pandemic, most of the resources (resources) were fulfilled, both facilities and personnel resources, good. **Conclusion:** The local government in this case Diskominfo Karo and the related OPD have carried out their duties well and the bureaucratic structure (Bureucratic structure) shows that the LAPOR is running in accordance with the applicable SOP. It is hoped that in the future LAPOR can become a service that can prosper the community through good public services.*

**Keyword :** *Implementation, LAPOR, public services*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Di era globalisasi ini, semua urusan memerlukan bantuan teknologi. Sama halnya dalam urusan pemerintahan, teknologi sangat membantu dalam efisiensi sebuah program. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi implemmentasi aplikasi LAPOR(Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online*) sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kabupaten Karo sekaligus untuk mengetahui kendala yang dihadapi Diskominfo dalam Implementasi pelayanan publik SP4N-

LAPOR. **Metode:**Metode penelitian yang penulis gunakan adalah kualitatif untuk menjawab sebuah permasalahan yang dianalisa menggunakan Teori Implementasi Edward III. Teori tersebut dimanfaatkan untuk menguji implementasi LAPOR di lapangan dengan menggambarkan dan membandingkan kenyataan di lapangan dengan yang seharusnya terjadi jika ingin ter implementasi dengan baik.sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder dengan jumlah 8 informan. **Hasil/Temuan:**Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi (*communication*) berjalan baik melalui sosialisasi namun belum maksimal akibat kendala anggaran dan pandemi covid-19, sumber daya(*resources*) sebagian besar terpenuhi baik fasilitas maupun sumber daya aparaturnya, disposisi (*disposition*) yang baik. **Kesimpulan:** Pemda dalam hal ini Diskominfo Karo dan OPD terkait sudah melaksanakan tugas dengan baik serta struktur birokrasi (*Bureucratic structure*) yang menunjukkan bahwa berjalannya LAPOR sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Diharapkan kedepannya LAPOR bisa menjadi Layanan yang dapat mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik yang baik  
**Kata Kunci** : implementasi, LAPOR, pelayanan publik.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

LAPOR adalah bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Indonesia (SP4N) yang bertujuan agar masyarakat memiliki satu saluran aspirasi secara nasional sehingga aspirasi masyarakat dapat dikelola secara mudah dan terpadu serta diselesaikan secara tuntas. Ini berarti jaminan bagi masyarakat agar aspirasi darimanapun dan jenis aduan apapun akan disalurkan kepada pihak yang berwenang. Kualitas pelayanan publik akan meningkat karena aspirasi masyarakat pasti tersampaikan.

LAPOR di Kabupaten Karo sudah mulai aktif pada tahun 2016 setelah dikeluarkannya Peraturan Bupati Karo Nomor 52 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Online masyarakat (LAPOR) Kabupaten Karo. Berdasarkan data yang diberikan oleh Kepala Seksi Pengembangan Sumber Daya Komunikasi tabel jumlah pengguna LAPOR di Kabupaten Karo tersebut, jumlah pengguna aplikasi LAPOR masih rendah dibuktikan dengan angka pengguna aplikasi LAPOR sejak tahun 2017 hingga 2021 hanya sebanyak 216. Angka ini termasuk rendah apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Karo yaitu 404.998 jiwa. Total pengguna aplikasi LAPOR di Kabupaten Karo memiliki disparitas relatif jauh yaitu hanya mencapai angka 0,05% dari jumlah penduduk.

Urgensi pemanfaatan aplikasi LAPOR dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah terlebih pelayanan publik sangat dibutuhkan. Fenomena yang baru terjadi pada masyarakat Desa Liang Lahar menjadi indikasi bahwa aplikasi LAPOR belum dimanfaatkan dengan baik. Pengaduan masyarakat pada aplikasi LAPOR membantu masalah dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien. Percepatan sistem pengaduan masyarakat serta tindaklanjutnya pada aplikasi LAPOR sudah terintegrasi dan terpantau oleh Kantor Staff Presiden, Ombudsman dan KemenpanRB. Sistem pengawasan dan *monitoring* melibatkan beberapa

kementerian dan lembaga terkait mengoptimalkan *output* dan *outcome* pengaduan masyarakat.

## 1.2 Kesenjangan masalah yang diambil

Ada beberapa permasalahan dan fenomena yang berkaitan dengan pentingnya implementasi aplikasi LAPOR di Kabupaten Karo. Indeks literasi digital kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Utara masih rendah. Provinsi Sumatera Utara menduduki peringkat ke-20 dari 34 provinsi di Indonesia dengan skor 3,50. Hal ini mengindikasikan tingkat penetrasi masyarakat Kabupaten Karo terhadap penggunaan internet dan *gadget* yang rendah. (Sumber: <https://arusmalaka.com/miris-indeks-literasi-digital-sumut-rangking-20-dr-tuahman-purba-pemprov-sumut-harus-serius-gerakkan-literasi-digital>, diakses pada 22 April 2022).

Peneliti melakukan pengumpulan data awal kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karo melalui komunikasi via jaringan telepon pada 10 September 2021. Sosialisasi aplikasi LAPOR terhadap masyarakat Kabupaten Karo masih minim yang disimpulkan melalui penuturan Kadiskominfo berikut :

Pengguna Aplikasi LAPOR masih sangat sedikit dibandingkan jumlah masyarakat Kabupaten Karo, kami juga sadar pemerintah kurang melakukan sosialisasi terkait dengan penggunaan dan manfaat Aplikasi LAPOR hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan anggaran yang dimiliki pemerintah yang mengakibatkan Aplikasi LAPOR ini kurang dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Karo.

Fenomena yang terjadi di Kabupaten Karo terkait dengan pengaduan masyarakat yaitu berupa aksi unjuk rasa yang dilakukan masyarakat Desa Liang Lahar. Masyarakat Desa Liang Lahar sepakat mengirimkan satu truk berisi tiga ton jeruk dengan harapan meminta Presiden untuk lebih memperhatikan jalanan Desa Liang Lahar yang rusak namun tidak diperbaiki oleh pemerintah setempat. Jalan Kabupaten yang berada di Desa Liang Lahar merupakan tanggung jawab dan kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Karo yang berarti bahwa aksi ini merupakan bentuk ketidakpuasan dengan sistem pengaduan masyarakat serta tindak lanjut pemerintah daerah Kabupaten Karo (Sumber : <https://news.detik.com/berita/d-5920696/kiriman-jeruk-warga-karo-teguran-jokowi-dan-sindiran-balik-gubsu/amp>, diakses pada 22 April 2022).

Urgensi pemanfaatan aplikasi LAPOR dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah terlebih pelayanan publik sangat dibutuhkan. Fenomena yang baru terjadi pada masyarakat Desa Liang Lahar menjadi indikasi bahwa aplikasi LAPOR belum dimanfaatkan dengan baik. Pengaduan masyarakat pada aplikasi LAPOR membantu masalah dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien. Percepatan sistem pengaduan masyarakat serta tindaklanjutnya pada aplikasi LAPOR sudah terintegrasi dan terpantau oleh Kantor Staff Presiden, Ombudsman dan KemenpanRB. Sistem pengawasan dan *monitoring* melibatkan beberapa kementerian dan lembaga terkait mengoptimalkan *output* dan *outcome* pengaduan masyarakat.

LAPOR seharusnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten Karo dan sesuai dengan tujuan dan urgensi pembuatan aplikasi

tersebut. Aplikasi LAPOR bertujuan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang dilakukan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah daerah terkhusus pada penelitian ini yaitu Kabupaten Karo.

### 1.3 Penelitian terdahulu

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas bagaimana keberhasilan implementasi dari sebuah kebijakan menggunakan teori George Edward III (1980). Penelitian Selviana, M dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Bantaeng” pada tahun 2020 yang mengkaji mengenai penerapan *electronic government* berbasis aplikasi untuk memenuhi kewajiban dalam menyediakan sarana publik yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, menyimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng dapat dinilai baik karena komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi serta sumber daya baik fasilitas maupun sumber daya manusia sudah sesuai standar dan dinilai berhasil 100%. Penelitian Aty Kusumawaty, Joni Dawud, dan Hendrikus Gedeona dengan judul “Pemodelan Data Center untuk Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis TIK di Pemerintah Kota Bandung” meneliti tentang bagaimana cara Pemerintah Kota Bandung memenuhi keterbukaan informasi dan pelayanan publik berbasis TIK menemukan Pemerintah Kota Bandung membentuk integrasi data dan sistem yang dilakukan dengan cara membangun infrastruktur TIK melalui *data center* dan portal data terpadu. Sarana dan prasarana TIK milik seluruh OPD menggunakan aliran aktifitas perancangan Infrastruktur. *Data center* mengacu pada standar *Telecommunication Industry Association*. Penelitian Hery Sufadmi dan Effiyaldi dalam penelitian “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi” yang mengkaji mengenai Sistem Informasi Kepegawaian berbasis website yang dapat meningkatkan layanan kepegawaian di lingkungan Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Jambi. Sistem Informasi Kepegawaian memudahkan pegawai untuk mengolah data pegawai meliputi usul kenaikan pangkat, usul pensiun, usul kenaikan gaji berkala, melihat tunjangan kinerja, dan melihat data kehadiran pegawai menemukan bahwa adanya Sistem Informasi Kepegawaian berbasis *website* dapat meningkatkan layanan kepegawaian. Penelitian Arin Nurhita Ashari (2018) yang berjudul “Pemanfaatan Aplikasi LAPOR Sleman sebagai Layanan Pengaduan di Kabupaten Sleman” dengan hasil penelitian bahwa pemanfaatan aplikasi LAPOR yang dirasakan masyarakat yaitu pelayanan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Serta masyarakat dapat menyampaikan keluhannya apapun kapanpun dan dimanapun karena dengan adanya pengaduan dapat dikatakan masyarakat juga ikut berpartisipasi dalam pembagunan serta perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman. Kemudian penelitian Nataya Anindita pada tahun 2016 yaitu “Elemen Sukses E-Government Studi Kasus LAPOR di Kota Bandung” menemukan bahwa LAPOR yang merupakan aplikasi pengaduan berbasis ICT ini sudah berhasil dilihat dari elemen-elemen yang ada yaitu elemen pemerintahan sebagai

penyelenggara program LAPOR dan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana focus dan lokus penelitian yang berbeda dengan basic lokasi penelitian yaitu Kabupaten Karo yang memang masih sangat rendah dalam konteks indeks literasi digital. Sehingga tolak ukur keberhasilan E-Government yang diharapkan tentunya berbeda dengan penelitian Nataya, Arin, dan Ati yang melakukan penelitian di Kota. Metode yang digunakan juga diteliti lebih rinci lagi melalui pembentukan masing masing sub dimensi dari dimensi komunikasi, dimensi sumber daya, dimensi struktur birokrasi dan dimensi disposisi berdasarkan pada Teori George Edward III (1980) yang belum ada pada penelitian Hery Sufadmi dan Effiyaldi. Diharapkan kebaruan dalam penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan bermanfaat bagi penelitian penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi LAPOR dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Karo, faktor – faktor yang menghambat aplikasi LAPOR dan menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika Kabupaten Karo dalam meningkatkan pengelolaan aplikasi LAPOR.

### **II. METODE**

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah kualitatif untuk menjawab sebuah permasalahan yang dianalisa menggunakan Teori Implementasi Edward III. Teori tersebut dimanfaatkan untuk menguji implementasi LAPOR di lapangan dengan menggambarkan dan membandingkan kenyataan di lapangan dengan yang seharusnya terjadi jika ingin ter implementasi dengan baik. sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder dengan jumlah 8 informan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis melakukan penelitian terhadap implementasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) di Kabupaten Karo dengan menggunakan Teori Implementasi George Edward III (1980) yaitu untuk mengukur implementasi sebuah program atau kebijakan digunakan 4 dimensi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

#### **3.1 Dimensi Komunikasi Implementasi**

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar dua atau lebih pihak untuk mencapai sebuah kesamaan paham mengenai sesuatu. Komunikasi adalah bagian paling penting dalam sebuah organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, tentunya sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik karena mempunyai tujuan jelas yang dapat dipahami. Demikian juga sebuah

kebijakan agar dapat dipedomani dan dilaksanakan dengan baik memerlukan komunikasi. Pembuat kebijakan harus dapat mensosialisasikan kebijakan yang dibuat terhadap target pelaksana kebijakan agar maksud tujuan awal yang diharapkan dapat dipahami bersama. Keberhasilan sebuah kebijakan tergantung dari proses komunikasi. Komunikasi yang baik akan menjadikan SP4N LAPOR di Kabupaten Karo terimplementasikan.



**Gambar 4.2 Pola Komunikasi LAPOR**

Diolah oleh peneliti, 2022

### 3.2 Dimensi Sumber Daya

Sumber daya menjadi salah satu peranan penting dari faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya fasilitas. Sumber daya dikatakan baik apabila dilihat dari sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas. Sumber daya manusia berkenaan dengan kecakapan dalam pelaksana kebijakan publik untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Untuk sumber daya anggaran sendiri berkaitan dengan kecukupan modal atas suatu kebijakan untuk menjamin terlaksananya suatu program kebijakan pemerintah. Dan sumber daya fasilitas juga tak kalah pentingnya dari sumber daya lainnya dalam Implementasi Pelayanan Publik LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Karo. seperti pengadaan laptop, *wifi*, printer dll.

### 3.3 Dimensi Disposisi

Keberhasilan dari program tergantung bagaimana watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan program dengan sangat baik seperti apa yang diharapkan pemerintah Kabupaten Karo bahwa dengan adanya program aplikasi SP4N-LAPOR ini akan menjadikan Karo lebih baik. Melihat dari kesungguhan pemerintah dalam hal ini tujuan dari dibentuknya program tersebut yaitu memberikan hak kepada semua masyarakat Indonesia termasuk Kabupaten Karo untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi kepada pemerintah ini membuktikan bahwa pemerintah ingin memberikan yang terbaik untuk masyarakat, dengan adanya program aplikasi SP4N-LAPOR tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga kepercayaan masyarakat.

### 3.4 Dimensi Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi. Ada dua karakteristik utama dari birokrasi menurut Edward yang pertama yaitu prosedur-prosedur kerja atau biasa disebut *Standard Operating*

*Procedure (SOP)* dan Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi yang terdapat pada implementasi pelayanan publik LAPOR dapat dilihat dari aspek SOP dan aspek Struktur Birokrasi yang diatur pada PERMENPANRB No 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk dijadikan acuan dan pedoman pemerintah pada aspek Struktur Birokrasi.

### **3.5 Kendala**

Kendala yang dihadapi Diskominfo dalam Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Kabupaten Karo

#### **a) Anggaran**

Tidak dapat dipungkiri dalam mensukseskan sebuah program dalam sebuah organisasi adalah anggaran atau pembiayaan. Tanpa pembiayaan setiap program tidak dapat terlaksana baik. Sama halnya dalam LAPOR ini, anggaran yang memadai dibutuhkan untuk mendukung berjalan dan berhasilnya aplikasi tersebut. Di Kabupaten Karo sendiri, anggaran untuk pelaksanaan LAPOR ini masih kurang. Dalam artian tidak ada pendanaan khusus untuk mendukung aplikasi ini. Hal tersebut terjadi akibat kurangnya anggaran yang memang di anggarkan untuk Diskominfo Karo. Penulis mewawancarai operator aplikasi LAPOR. “Mungkin itulah kendala kami, kurang anggaran sehingga sulit dalam mensosialisasikan keberadaan LAPOR ini. Pejabat penghubung juga mungkin belum bekerja maksimal karna tidak ada honor khusus bagi mereka yang menjadi pejabat penghubung, sehingga pejabat penghubung diambil dari orang yang memang sudah memiliki jabatan dan di OPD nya dan pejabat penghubung dijadikan sampingan.” Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa anggaran yang kurang menjadi hambatan besar terhadap suksesnya LAPOR. Kurangnya sosialisasi langsung terhadap masyarakat serta kurang semangatnya pejabat penghubung dalam membantu mensukseskan LAPOR ini menjadi faktor besar yang sangat mempengaruhi.

#### **b) Kontak pelapor**

Banyak masyarakat yang melapor secara tatap muka atau melalui posko pengaduan dan tidak memiliki kontak person sehingga admin kabupaten kesulitan menjawab aduan tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Opini dan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informasi Kabupaten Karo selaku pengelola SP4N-LAPOR mengatakan bahwa: “banyak sekali laporan yang masuk secara *anonym*. Sehingga sulit untuk mengkonfirmasi kembali bahwa aduan sudah ditangani, hal tersebut menjadi dalah satu kendala, ditakutkan masyarakat ber opini bahwa aduan mereka tidak diproses”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa laporan ke posko pengaduan dari masyarakat yang melapor telah ada, akan tetapi kendala dilapangan karena masyarakat yang melapor tidak memiliki kontak person sehingga pihak Dinas Komunikasi informasi Kabupaten Karo sulit untuk merespon laporan dari masyarakat.

### c) SDM aparatur

Terkadang admin operator masi sering salah dalam mendistribusikan LAPORan pengaduan masyarakat. Operator LAPOR kerap kali menyampaikan pengaduan ke suatu OPD namun ternyata aduan tersebut bukan bagian dari OPD yang dituju. Hal tersebut terjadi karna operator tidak memahami secara keseluruhan tugas dari masing masing OPD. Atau terkadang OPD memiliki tugas yang hampir sama, sehingga admin operator LAPOR juga menjadi kebingungan dalam meneruskan LAPORan tersebut. Namun itu bukan menjadi kendala besar, karna pejabat penghubung biasanya langsung mengembalikan laporan kepada operator dan menyertakan alasan bahwa laporan atau pengaduan tersebut bukan merupakan wewenang mereka.

### 3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu mengkaji mengenai sistem informasi terbuka berbasis aplikasi. Sistem informasi data publik dibuat secara resmi oleh pemerintah guna pemenuhan kebutuhan dan memberikan pelayanan informasi publik dengan keterbukaan data dan informasi yang dapat diakses dengan sederhana, mudah, cepat, dan biaya yang murah oleh seluruh lapisan masyarakat agar terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR di Kabupaten Karo berdasarkan Teori George Edward III yaitu komunikasi yang sudah berjalan baik, dimana Diskominfo Karo sudah melukan sosialisai dengan masyarakat baik secara luring maupun daring. Namun masih ada beberapa daerah yang tidak tersentuh sosialisai. Untuk berkomunikasi dengan masing masing aparatur pengelola LAPOR sudah terlaksana baik.

Sumber Daya dalam implementasi LAPOR di Kabupaten Karo sudah memadai dari segi fasilitas dan sumber Daya Manusia walaupun masih ada segelintir kekeliruan dari SDM nya. Disposisi Pemerintah Daerah sudah melakukan tugasnya dengan baik dilihat dari cara menindaklanjuti aduan yang masuk dan bentuk sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat dan pemerintah desa/kelurahan sekabupaten Karo tentang program aplikasi SP4N-LAPOR. Struktur Birokrasi Dalam hal ini program aplikasi SP4N-LAPOR dimplementasikan dengan Standar Operation Procedur (SOP) yang jelas sesuai dengan PERMENPANRB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka perlu diperhatikan saran yaitu dalam Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karo diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat sehingga menciptakan Kabupaten Karo yang berkualitas. Pemerintah daerah khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karo harus lebih mensosialisasikan lagi terkait adanya program



aplikasi SP4N-LAPOR sehingga apa yang diharapkan pemerintah dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan penelitian yaitu waktu pelaksanaan penelitian yang singkat dan kesulitan untuk mengakses data pendukung karena termasuk dalam dokumen penting yang dirahasiakan di Kabupaten Karo.

**Arah Masa Depan Penelitian ( future work).** Peneliti menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam pada lokasi dan focus yang serupa berkaitan dengan minat penggunaan aplikasi dan perbaikan pada pengelolaan aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karo untuk dapat meningkatkan kualitas implementasi layanan LAPOR di Karo.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karo yang telah memberi kesempatan sekaligus dukungan untuk peneliti dalam melaksanakan riset implementasi aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Karo

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H. (2012). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa Dan Bagaimana. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.26858/Jiap.V1i1.289>
- Berg, B. L. (2011). Use Of Triangulation Research Methodology. In *Qualitative Research Methods For The Social Sciences*.
- Bhattacharjee, A. (2012). Social Science Research: Principles, Methods, And Practices. In *Book 3*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research And Design Qualitative, Quantitative And Mixed Methods Approaches. In *Thousand Oaks California*.
- Dawson. C. (2008). Pratical Research Methods: A User-Friendly Guide To Mastering Research. In *Vasa*.
- Edwards III, G. C. (2003). Implementing Public Policy. In *Implementing Public Policy* (Vol. 53, Issue 9).
- Ferdinand, A. (2011). Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen. In *Semarang: Universitas Diponegoro*.
- Ingleby, E. (2012). Research Methods In Education. *Professional Development In Education*. <https://doi.org/10.1080/19415257.2011.643130>
- Iswahyudi, A., Triyuwono, I., & Achsin, M. (2017). Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Value For Money Dan Good Governance (Studi Empiris Pada Skpd Di Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 151–166. <https://doi.org/10.23887/Jia.V1i2.9992>
- Johnston, Scott W., V. D. D. (2011). Research Methods For Everyday Life. In *Methods In Molecular Biology (Clifton, N.J.)*.

- Kothari, C. R. (2012). Research Methodology: An Introduction. In *Research Methodology: Methods And Techniques*.
- Lexi, J., & M.A., M. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. *Rake Sarasin*.
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2014). *Toward A Media History Of Documents*.
- Neuman, W. L. (2011). Social Research Methods: Qualitative And Quantitative Approaches. In *Pearson Education*.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1980). The Implementation Of Public Policy: A Framework Of Analysis. *Policy Studies Journal*.  
<https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266.x>
- Silalahi, U. (2015). Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. *Journal Of Visual Languages & Computing*.

