

# EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN LAPOR! DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Lissandro Bhukti Gunatama

NPP. 29.1083

*Asdaf Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Email: Sandro.spt02@gmail.com*

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background :** *The complaint facility for submitting criticism and suggestions as well as for simply asking for information within the scope of government, especially the Communication and Information Office of East Kotawaringin Regency is considered quite good because the East Kotawaringin Regency Government has created and integrated IT-based complaint services with the website of the East Kotawaringin Regency Communication and Information Office (<https://diskominfo.kotimkab.go.id/>). **Purpose:** So that the author's purpose of carrying out this research is to determine the condition of the level of effectiveness of using the LAPOR!, to find out the inhibiting factors for the LAPOR!, as well as to find out the efforts made by the Department of Communication and Information of East Kotawaringin Regency. **Method:** This research was conducted using a descriptive qualitative research method through an inductive approach, then the data collection technique in this study used a technique consisting of three parts, namely observation, interviews and documentation. The data analysis technique used by the author is the model used, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Conclusion:** Based on the results of the analysis, the authors conclude that the enthusiasm of the community to use the LAPOR! This is still relatively low because only some people know about this service, so it is a challenge for the Communications and Information Technology Office to more intensely socialize the features of this service.*

**Keywords:** *Effectiveness, LAPOR!, Complaint Service*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang :** Sarana pengaduan untuk menyampaikan kritik dan saran maupun untuk sekedar menanyakan informasi di lingkup pemerintahan khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dinilai cukup baik karena Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur membuat dan mengintegrasikan layanan pengaduan berbasis IT dengan website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur (<https://diskominfo.kotimkab.go.id/>). **Tujuan:** Sehingga tujuan penulis melaksanakan penelitian ini ialah untuk mengetahui kondisi tingkat efektivitas penggunaan layanan pengaduan LAPOR!, untuk mengetahui faktor penghambat layanan LAPOR!, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur. **Metode:** Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui pendekatan induktif, kemudian teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik yang terdiri dari tiga bagian yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh

penulis yaitu model yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil analisis, penulis menyimpulkan bahwa antusiasme masyarakat untuk menggunakan layanan LAPOR! ini terbilang masih rendah dikarenakan hanya sebagian masyarakat yang mengetahui adanya layanan ini, sehingga ini menjadi tantangan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk lebih intens mensosialisasikan fitur layanan ini.

**Kata Kunci:** Efektivitas, LAPOR!, Layanan Pengaduan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Globalisasi sekarang erat kaitannya terhadap bidang Komunikasi dan Informatika dalam bentuk Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). TIK memiliki peran utama dalam kehidupan sehari-hari, dimulai dari Masyarakat, Swasta, hingga Pemerintah. Penyelenggara pemerintah baik Pusat maupun Daerah wajib mempunyai atau menempatkan sarana Layanan Pengaduan, Informasi, dan Aspirasi masyarakat serta menyiapkan petugas atau pelaksana yang memiliki kompetensi dan keterampilan dalam pengelolaan layanan tersebut, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 36 serta pasal 37 mengenai pengelolaan Layanan Pengaduan dan Informasi. salah satu upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah dengan mengoptimalkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Tuntutan masyarakat sekarang mengharapkan adanya suatu peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara dikarenakan masyarakat menganggap kebutuhan akan pelayanan yang prima masih belum terwujud. Mal-administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara berdampak pada rendahnya kepatuhan penyelenggara publik akan penerapan standar pelayanan sehingga menyebabkan statement pada masyarakat terhadap pelayanan publik itu kurang maksimal dan lambatnya proses pencapaian menuju pelayanan publik yang berkualitas.

Survei Edelman Trust Barometer 2016 menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat di Indonesia, hasil survei populasi umum tahun ini menunjukkan persentase tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah berada di angka 58 persen, turun tujuh persen dibanding tahun sebelumnya yang berada di angka 65 persen. Menanggapi permasalahan ini diperlukan suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur untuk pertama kalinya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika serta unit pengaduan dan informasi masyarakat membuat website resmi sendiri (<https://diskominfo.kotimkab.go.id/>) didalam website tersebut tersedia informasi serta website nasional yang sudah terintegrasi seperti LAPOR!, dalam meningkatkan pelayanannya serta memenuhi harapan masyarakat dalam kemudahan mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan, kritik, saran dan masukannya kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Unit pengaduan yang dibangun ini bisa dihubungi melalui (email ([diskominfo@kotimkab.go.id](mailto:diskominfo@kotimkab.go.id)), form pengaduan online), serta via telepon ((0531) 2068544). Dengan inovasi ini, diharapkan permasalahan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik seperti, tidak adanya respon balik terhadap pengaduan, prosedur tidak teratur, adanya tindakan diskriminatif, pungutan liar, mal-administrasi, dan lain-lain yang bisa diselesaikan secara tepat waktu.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas layanan pengaduan LAPOR! dalam pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Timur, salah satunya yaitu kurangnya sosialisasi yang intens kepada masyarakat sehingga menyebabkan berbagai macam permasalahan yang terjadi, berikut dampak permasalahannya :

1. Masyarakat masih kebingungan bagaimana cara menyampaikan kritik maupun saran.
2. Adanya perspektif masyarakat jika menyampaikan kritik maupun saran kepada pemerintah tidak adanya respon balik
3. Prosedur pelayanan yang tidak teratur
4. Petugas atau administrator yang ditempatkan tidak pada bidangnya
5. Mal-administrasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik

Kurangnya sosialisasi yang intens dari Pemerintah Daerah kepada publik dalam pelayanan publik, itulah yang menyebabkan layanan pengaduan LAPOR! jadi kurang efektif digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengaduan yang disampaikan kepada pemerintah menjadi acuan Pemerintah Daerah dalam memperbaiki program kerjanya yaitu pelayanan publik menuju pelayanan yang prima.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian dilakukan karena tertarik pada permasalahan yang didapat di lapangan, kemudian penelitian ini juga memiliki kaitan dengan penelitian sebelumnya. Dimana penelitian sebelumnya menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian yang sudah dijalankan. Penelitian Dhiya Luchfiah Laibah yang berjudul “Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Diskominfo Kota Bandung” menjelaskan proses dan alur laporan dari aplikasi tersebut, dari laporan tersebut pemerintah dapat memperbaiki serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitiannya yaitu ketidakefektifan sistem aplikasi sehingga masyarakat menganggap pengaduan itu sulit mendapatkan informasi. Hal ini memiliki kesamaan yaitu berupa belum efektifnya program sosialisasi tentang aplikasi pengaduan tersebut sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengadu serta mendapatkan informasi dari pemerintah atau instansi terkait.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian Ayu Kusuma Wardhani yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa” yaitu bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di suatu instansi serta pelayanan publik dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik yang ada di pemerintah serta instansi terkait dengan melalui layanan pengaduan. Hasil penelitian ini terdapat Mal-administrasi dalam pelayanan publik yang membuat masyarakat mengeluh. Akibat hal tersebut masyarakat melakukan pengaduan tetapi proses pengaduan yang masih belum dijelaskan bagaimana prosedurnya agar tersampaikan. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu masyarakat masih belum mengerti atau kebingungan dalam melakukan laporan aduan sehingga belum efektifnya layanan aduan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

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

Dalam melakukan penelitian dengan konteks yang dilakukan yaitu efektivitas aplikasi LAPOR! dalam hal pelayanan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu, hal itu yang membuat penulis melaksanakan penelitian ini dengan kelebihan agar menjadi acuan penelitian kedepannya yang lebih baik. Penelitian yang diangkat berfokus kearah efektivitas layanan aduan apakah sudah atau belum mampu mengefektifkan layanan aduan dalam pelaksanaannya pada Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur. Kemudian juga melakukan pengamatan tentang seberapa meningkatnya penggunaan aplikasi LAPOR! dalam pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif sebagai menjelaskan permasalahan untuk mengetahui hal yang dibahas serta dapat dideskripsikan melalui pengumpulan data berupa wawancara, observasi serta dokumentasi dengan menggunakan Teknik analisis menurut Silalahi (Reduksi data, Penyajian data, dan Pengambilan kesimpulan).

### 1.5. Tujuan.

Tujuan dari penelitian adalah menganalisa serta menilik upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala layanan pengaduan LAPOR! serta upaya agar layanan pengaduan LAPOR! tersebut menjadi efektif dalam penggunaannya kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, deskriptif, dengan pendekatan induktif serta menganalisis data dengan 3 macam yaitu Reduksi data, Penyajian data dan Pengambilan kesimpulan (Silalahi, 2012) dengan menyajikan data secara kualitatif melalui teori Efektivitas serta menggunakan Operasionalisasi Konsep. Dalam metode ini, menjelaskan permasalahan sebagai sebuah cara untuk mengetahui fakta serta fenomena yang dibahas dengan tujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran yang actual dan akurat mengenai hubungan antara fakta dengan objek yang diteliti (Sugiyono, 2016).

Dalam pengumpulan data penelitian menggunakan Teknik Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Pengumpulan data kualitatif ini, penulis melakukan wawancara terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Diskominfo, Sekretaris Diskominfo, Kepala Bidang PIKP, Kepala Seksi PLK-LIP, Admin Sistem Aplikasi LAPOR!, serta beberapa masyarakat (dalam hal ini masyarakat umum sebagai objek penelitian sebanyak 3 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan yang menjelaskan mengenai Efektivitas antara lain : Pencapaian Program, Hambatan, dan Upaya. Kemudian, Efektivitas merupakan suatu penilaian serta tahap evaluasi dari sebuah program yang dimulai dari perencanaan sampai pelaksanaan yang dilihat dari proses hingga respon dari penerima program tersebut sehingga memiliki dampak dan hasil sesuai tujuan yang ditetapkan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian berfokus pada program Pemerintah tentang penggunaan layanan pengaduan LAPOR! Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Timur melalui Diskominfo sebagai pemegang sistem utama yang diintegrasikan kepada instansi yang ada di daerah Kotawaringin Timur. Analisis tersebut menggunakan pendapat Duncan bahwa Efektivitas menjelaskan mengenai Pencapaian Program, Hambatan, dan Upaya. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut. **3.1 Pencapaian Program**

### 1. Pencapaian Tujuan

Penulis melakukan analisis terhadap pencapaian tujuan dalam program layanan pengaduan LAPOR! melalui keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR! serta kegiatan sosialisasi oleh Pemerintah Daerah dan Diskominfo dalam penggunaan layanan pengaduan LAPOR!.

**Tabel 1.**

**Jumlah Laporan Aduan LAPOR! Tahun 2018-2021**

Ket	Total Laporan	Sudah Selesai	Sedang Diproses	Belum Ditindaklanjuti	Belum Diverifikasi
-----	---------------	---------------	-----------------	-----------------------	--------------------

2018-2021	83	80	2	1	0
-----------	----	----	---	---	---

Berdasarkan **Tabel 1** dapat dilihat bentuk laporan aduan mengenai kejelasan informasi dari proses tindak lanjut laporan setelah disposisikan oleh pihak LAPOR! kepada instansi terkait, dalam 3 (tiga) tahun terakhir terdapat sejumlah total 83 laporan yang masuk. Dipertegas dengan hasil wawancara dengan Kepala Diskominfo mengatakan “Sejauh ini masyarakat memang menginginkan suatu pelayanan yang cepat khususnya di OPD yang terkait pelayanan publik ini terutama dalam kondisi pandemi sekarang. Dan terkadang masyarakat kebingungan untuk menyampaikan aspirasi atau pendapat maupun kritik dan saran, dikarenakan dari Pemerintah Daerah masih belum dan kurang dalam mensosialisasikan masalah tentang layanan pengaduan melalui LAPOR!. Aplikasi ini dikoordinasikan oleh Pemda bagian Ortal kepada Diskominfo kemudian dikoordinasikan lagi ke tiap OPD yang di daerah kabupaten kotawaringin timur, dimana tiap OPD memiliki admin sistem nya masing-masing”.

Kemudian data tersebut dipertegas dengan jelas oleh Sekretaris Diskominfo yang mengatakan bahwa “Masyarakat ini sebenarnya masih banyak belum tahu tentang cara menyampaikan kritik, tanggapan maupun saran. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Pemda kepada masyarakat secara aktif, kami sebagai diskominfo mungkin hanya bisa membantu mensosialisasikan melalui media sosial diskominfo tentang adanya layanan pengaduan ini agar banyak masyarakat milenial sekarang yang tahu tentang adanya layanan pengaduan LAPOR!”.

Penulis menyimpulkan analisis terhadap pencapaian tujuan dalam program layanan pengaduan LAPOR! yaitu program tersebut masih dilaksanakan, namun terdapat kendala-kendala seperti kurang intensnya sosialisasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat dalam penggunaan fasilitas layanan pengaduan LAPOR! sehingga menyebabkan minimnya masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur.

## 2. Adaptasi

Penulis melakukan analisis terhadap adaptasi dalam program layanan pengaduan LAPOR! melalui keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR! serta kegiatan sosialisasi oleh Pemerintah Daerah dan Diskominfo dalam penggunaan layanan pengaduan LAPOR!. Dalam indikator ini, dalam pelaksanaan program sosialisasi penggunaan layanan pengaduan LAPOR! haruslah intens agar masyarakat mengetahui dan bisa melaporkan setiap kejadian yang bersangkutan dengan masalah pelayanan publik dan lain-lain. Hal ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Dalam hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik mengatakan “Kami dari Diskominfo sudah membantu program kerja di bidang informasi dan komunikasi publik sesuai Perbup nomor 20 tahun 2019 tentang tupoksi Diskominfo pasal 17 dalam hal layanan pengaduan kepada masyarakat dan terutama saya di bagian pengelolaan informasi dan komunikasi publik. Disini saya selaku kabid sudah mengarahkan bagaimana prosedurnya pada masyarakat terutama bagi yang ingin menyampaikan saran dan tanggapan serta kritik terkait pelayanan publik, salah satu cara saya mensosialisasikan layanan pengaduan LAPOR! ini ialah memberitahukan baik secara lisan maupun melalui media sosial seperti (Whatsapp, Facebook, dan Instagram) agar masyarakat bisa menyampaikan aduan nya melalui prosedur yang aman dan nyaman tanpa harus datang ke OPD terkait pelayan publik, apalagi sekarang masih zaman pandemi Covid-19”.

Dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa Diskominfo telah membantu program tentang sosialisasi penggunaan layanan pengaduan LAPOR! tersebut kepada masyarakat agar mengetahui adanya aplikasi ini sehingga bisa memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.

### **3. Integrasi**

Penulis melakukan analisis terhadap Integrasi dalam program layanan pengaduan LAPOR! melalui keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR! serta kegiatan sosialisasi oleh Pemerintah Daerah dan Diskominfo dalam penggunaan layanan pengaduan LAPOR!. Pembentukan suatu bidang untuk suatu tugas dan fungsi dalam organisasi guna melaksanakan layanan pengaduan dan informasi adalah suatu bentuk kebijaksanaan agar sebuah program dapat dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan berdasarkan Perbup Kotim Nomor 20 Tahun 2019 tentang Tupoksi Diskominfo Kotim sehingga seluruh pimpinan harus paham serta memahami tujuan dan sasaran dari pelaksanaan sebuah program. Agar pelaksanaan suatu program dapat berjalan dengan lancar semua lapisan di pemerintah serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur khususnya telah membuat suatu bidang khusus untuk melaksanakan layanan pengaduan dan informasi ini misalnya melalui pembuatan ruangan khusus operator, tim IT dan sebagainya.

Hal tersebut diperjelas dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengembangan Layanan Kemitraan dan Layanan Informasi Publik yang mengatakan “Khusus untuk layanan pengaduan dan informasi ini memang sangat penting, selain karena tugas dan fungsinya, apabila tim ini kami gabungkan atau masuk dalam ruangan bidang yang lain takutnya nanti pekerjaannya terganggu dan menghambat aktivitas yang seharusnya”.

Penulis mengambil kesimpulan bahwa dari indikator integrasi ini Dinas Komunikasi dan Informatika memang memfasilitasi dan memperhatikan betul dan benar adanya untuk layanan pengaduan dan informasi ini yang bertujuan agar masyarakat yang ingin menyampaikan kritik atau saran maupun ingin menanyakan informasi-informasi agar dapat dilayani secara prima.

#### **3.2 Hambatan**

Dengan kegiatan penelitian dan wawancara yang sudah dilakukan penulis pada saat penelitian, penulis menemukan faktor internal dan eksternal yang menghambat layanan pengaduan LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur.

##### **1. Internal**

Hambatan secara internal disini maksudnya ialah kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat yang berasal dari dalam organisasi pemerintah daerah. Sehubungan dengan hal tersebut diperjelas melalui wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik yang mengatakan “Selama layanan serta inovasi ini ada dan berjalan, memang tidak ada kurangnya itu dari kualitas petugas atau operator ini karena operator atau petugas ini adalah yang memang kami khususkan karena juga memang yang sedikit memahami sistem layanan pengaduan, namun tetap dapat teratasi. Akan tetapi segi kuantitas jumlah petugas atau operator ini masih kurang sehingga diperlukan penambahan pegawai sesuai dengan bidang ini”.

Dalam layanan pengaduan LAPOR! ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur perlu diadakannya penambahan petugas dibagian layanan pengaduan ataupun bagian admin dan analisis sistem dengan persyaratan dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan serta telah mengikuti beberapa kali pendidikan dan pelatihan tentang Informasi dan Teknologi sesuai dengan Perbup Kotim Nomor 20 Tahun 2019 tentang Tupoksi Diskominfo Kotim.

##### **2. Eksternal**

Hambatan secara eksternal merupakan suatu kendala yang diperoleh dari luar organisasi. Hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis bahwa di lapangan Kepala Dinas Diskominfo melaksanakan langsung terhadap pembinaan kepada pegawai, mengawasi, dan juga mengevaluasi kekurangan dan hambatan-hambatan yang terjadi dilapangan.

Hal tersebut dijelaskan dari wawancara bersama Kepala Seksi Pengembangan Layanan

Kemitraan dan Layanan Informasi Publik yang mengatakan bahwa “Bapak Kadis Diskominfo sering memberikan arahan-arahan kepada kita selaku pegawai di Dinas Diskominfo beliau juga sering mengawasi di masing-masing bidang apa ada hambatan-hambatan kerja / masalah yang signifikan terjadi dan juga beliau mengevaluasi permasalahan tersebut dengan mengadakan rapat di ruangan kantornya bersama kabid dan kasi untuk membahas bagaimana kedepan terhadap pelayanan di dinas itu sendiri kepada masyarakat supaya lebih jelas dan tidak membingungkan masyarakat, walaupun sebenarnya dari masyarakat nya itu sendiri kendala nya berasal, misalnya masih belum tau cara penggunaan”.

Dari penjelasan diatas bahwa benar setiap seminggu sekali di ruangan Bapak Kadis Diskominfo memang ada kegiatan rapat antar masing-masing bidang yang bertujuan untuk memberikan arahan dan juga memperbaiki kekurangan yang terjadi di lapangan dari hasil pengawasan supaya bisa menjadi lebih baik dan juga terwujudnya pelayanan yang maksimal.

### **3.3 Upaya**

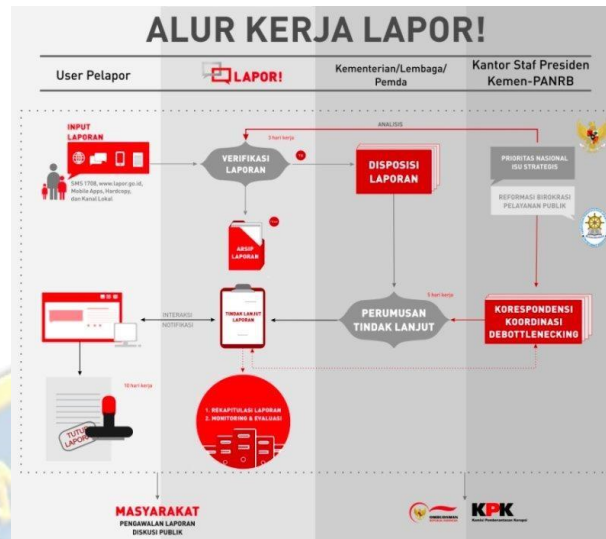
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terkait pelaksanaan layanan pengaduan LAPOR! terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pihak Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur antara lain :

#### **1. Meningkatkan Sosialisasi**

Aspek penyampaian kepada masyarakat telah diberikan mengenai tata cara dan prosedur serta alur layanan pengaduan dan informasi, akan tetapi dalam pelaksanaannya hanya sebatas orang yang mengerti saja seperti ASN dan kaum anak-anak muda. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik yang menyatakan bahwa “kami sudah menghimbau masalah layanan pengaduan dan informasi ini sesuai dengan instruksi Pak Kadis maka adanya pembaharuan media-media sosialisasi agar masyarakat itu benar-benar mengetahui misalnya dari spanduk ditambah menjadi x-banner, penambahan aplikasi layanan pengaduan yang terintegrasi dengan website diskominfo agar masyarakat mengetahui dan diarahkan bahwa adanya layanan ini”.

Penulis dalam mengamati Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dalam upaya layanan pengaduan LAPOR! ini menghimbau agar masyarakat lebih aktif lagi dalam penggunaan teknologi terkhususnya mengenai fitur layanan serta alur proses pengaduan melalui layanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur yaitu layanan pengaduan LAPOR!.

#### **Gambar 1. Alur Pengaduan Aplikasi LAPOR!**



## 2. Menambah Tenaga Kerja (Operator)

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur harus menambah operator di layanan pengaduan ataupun bagian admin dan analisis sistem. Hal itu disampaikan oleh Kepala Seksi Pengembangan Layanan Kemitraan dan Layanan Informasi Publik mengatakan bahwa “Sesuai dengan hasil keputusan rapat kemaren yang disetujui oleh Pak Kadis jadi dibagian ini untuk tahun 2022 ini akan ditambah untuk teknis nya pasti kita seleksi dulu terutama yang memang terampil dibagian IT dan juga memang mengetahui tentang bagian layanan pengaduan serta informasi dan pelayanan-pelayanan yang ada di Diskominfo dan OPD lainnya”

Berdasarkan hasil wawancara penulis perlu adanya penambahan operator dalam layanan pengaduan dan informasi ini, agar dalam pelaksanaannya operator dapat membagi pekerjaan dan bagian-bagian media yang di handle sehingga terjadi pelayanan yang maksimal. Ini sesuai dengan teori menurut Poerwadarminta bahwa “upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar”.

Penulis dalam mengamati Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dalam upaya layanan pengaduan LAPOR! ini menghimbau agar masyarakat lebih aktif lagi dalam penggunaan teknologi terkhususnya mengenai fitur layanan serta alur proses pengaduan melalui layanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur yaitu layanan pengaduan LAPOR!.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada pelaksanaan program berupa penggunaan aplikasi layanan pengaduan LAPOR! kepada masyarakat, layanan pengaduan ini berguna untuk mendapatkan masukan serta kritikan dari para penerima pelayanan publik disetiap instansi pemerintah agar bisa dikontrol dan diawasi setiap proses pelayanan yang diberikan. Hal ini akan membuat proses pelayanan publik jadi lebih meningkat serta bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Diperlukan nya sosialisasi yang intens dari Pemerintah Daerah kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi LAPOR!, agar masyarakat bisa menyampaikan aspirasi serta aduan kepada Pemerintah Daerah. Kemudian diperlukan nya juga dukungan dari masyarakat agar lebih aktif dalam penyampaian aspirasi dan aduan melalui aplikasi layanan pengaduan tersebut, sehingga penggunaannya bisa lebih efektif.



Layaknya program lainnya, Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur telah berusaha melakukan berbagai macam inovasi pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur salah satunya dengan memperbaiki layanan pengaduan LAPOR! sesuai dengan basis teknologi namun masyarakat masih belum bisa mengikuti perkembangan zaman terutama dalam penggunaan teknologi. Dari sisi pelaksanaan, Layanan Pengaduan LAPOR! masih ada kendala-kendala yang menghambat layanan pengaduan ini, misalnya seperti operator yang kewalahan menghadapi keluhan dan pertanyaan yang masuk pada hari dan jam kerja, spamchat yang dilakukan masyarakat, kurangnya sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat serta kurang aktifnya peran masyarakat dan sikap yang tidak tahu menahu dengan adanya program, inovasi dan fasilitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur. Sama halnya dengan hasil penelitian Dhiya Luchfiah Laibah yang menemukan dari laporan pengaduan dan aspirasi tersebut instansi pemerintah terkait dapat memperbaiki atau meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. (Dhiya Luchfiah Laibah, 2019)

Adanya program ini juga diharapkan Diskominfo lebih aktif dan giat dalam sosialisasi inovasi pelayanan yang baru, perekrutan operator dan pembuatan pembagian kerja agar layanan tersebut berjalan secara efektif dan efisien dan juga meningkatkan sarana dan prasarana serta pengawasan yang langsung di monitor oleh unsur pimpinan setempat. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, Ayu Kusuma Wardhani yang hasil penelitiannya yaitu efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintahan yang terkait pelayanan publik dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan dengan melalui Layanan Pengaduan. (Ayu Kusuma Wardhani, 2018)

#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa mengenai layanan pengaduan LAPOR! masih belum efektif dalam pelaksanaan programnya dikarenakan beberapa indikator belum terpenuhi, dikarenakan kurangnya sosialisasi intens kepada masyarakat tentang penggunaan layanan pengaduan LAPOR!. Kemudian, perlu adanya prosedur yang jelas tentang penggunaan aplikasi tersebut sehingga dapat meningkatkan program Pemerintah Daerah berupa pelayanan publik kepada masyarakat dan penempatan petugas atau pegawai pada bidang yang tepat agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan.

Guna meningkatkan efektivitas dalam penggunaan layanan pengaduan LAPOR! ini, disarankan untuk melakukan sosialisasi yang menarik perhatian masyarakat terhadap pengaduan layanan pengaduan, penambahan tenaga kerja sesuai dengan bidangnya yang dibekali dengan ilmu dan keterampilan, diupayakan masyarakat lebih aktif dan bijak dalam penggunaan teknologi terutama dalam menggunakan fitur-fitur layanan publik yang telah disediakan, serta adanya Kerjasama dan saling bersinergi antara masyarakat dan Pemda dan Diskominfo agar tercapainya program dalam bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menyejahterakan seluruh pihak.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Karena waktu untuk melakukan penelitian harus diperpanjang agar dapat memantau sampai dimana program pemerintah dalam mengaktifkan penggunaan layanan pengaduan di setiap instansi pemerintah.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Dalam penelitian ini masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan tetap dilakukan lanjutan penelitian pada lokasi serupa berkaitan dengan program efektivitas layanan pengaduan LAPOR! di Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur untuk menemukan temuan yang lebih aktual dan mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Allah SWT. Dengan rahmat dan hidayanya, kiranya apa yang telah diberikan ini dapat membawa manfaat. Kemudian disampaikan juga ucapan terima kasih kepada Lembaga IPDN dan para Dosen Pembimbing yang membantu penulis dalam menyusun laporan penelitian ini. Ucapan Terimakasih juga disampaikan kepada Kepala Diskominfo Kotim beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengumpulan data. *Wabillahi Taufik Walhidayah , Wassallamu 'Allaikum Wr. Wb.*

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Abdurahman, Muhidin & Somantri. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: PustakaSetia, 2011.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Dr. Wahidmurni. “Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif,” 2017, 10.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Praktik*. Jakarta: Galih Indonesia, 2013.
- Hutasoit, C.S. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing, 2011.
- Nazir. Mohammad, Ph.D. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011.
- Phillip Kotler. *Manajemen Pemasaran Jilid I Dan II*. Jakarta: PT. Indeks, 2005.
- Rusadi Kantaprawira. *Sistem Politik Indonesia*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2004.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Siyoto, Sandu & Sodi, Muhammad Ali. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Katalog dalam Terbitan, 2015.
- Sugiyono. “Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung, CV.” *Metode Penelitian Kualitatif R&D, Alfabeta, Bandung*, 2014.
- . “Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.” *Bandung: Alfabeta*, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: PT.Alfabeta, 2016.
- Poerwadarminta. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan KEMENTERIAN Dalam Negeri

Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi Dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi Serta Uraian Tugas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dan Pemerintahan Daerah

### C. Sumber Lainnya

Ayu Kusuma Wardhani. “EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA (PERSPEKTIF HUKUM TATA NEGARA ISLAM),” 2018.

Dhiya Lucfiah Laibah. “EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA BANDUNG TAHUN 2019.” *Records Management Journal*, 2019, 1–12.

Dr. Wahidmurni. “Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif,” 2017, 10.

Machfiroh, Asfriqi. “EFEKTIVITAS PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MANDIRI PERKOTAAN (PNPM-MP) DI KOTA PALU” 3, no. 2 (2015): 181.

Maryati, Kun dan Juju Suryawati. 2006. Sosiologi. Jakarta: Journal of Sustainable Tourism, Volume 23, Issue 8-9 (September-October 2015)

Oemar Hamalik. 2012. Psikologi Belajar Mengajar. Gorga Jurnal Seni Rupa Volume 08 Nomor 01 Januari-Juni 2019

Rachma Mutia B. “Survei Edelman: Kepercayaan Publik Cenderung Menurun.” BeritaSatu.com, 2016. <https://www.beritasatu.com/nasional/346900/survei-edelmankepercayaan-publik-cenderungmenurun>.

Samsuri, Singgih. “Artikel Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik.” Ombudsman.go.id, 2016. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-tata-kelola-pengaduanpelayanan-publik>.