

# EFEKTIVITAS APLIKASI LAPOR! DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN TANAH LAUT PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

M. Nurdin Sudharna Putera  
NPP. 29.1178

*Asdaf Kabupaten Tanah Laut, Provinsi Kalimantan Selatan  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : [muhammadnurdin26.mn@gmail.com](mailto:muhammadnurdin26.mn@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *This research is motivated by the phenomenon that occurs in the application of the LAPOR! as a medium for managing complaints from the people of Tanah Laut Regency, which turns out that there are still obstacles in its implementation, so it has not been fully implemented. Purpose:* This study aims to find out how effective the LAPOR! in managing community complaints in Tanah Laut Regency, knowing the government's constraints in achieving the effectiveness of the LAPOR! in the management of community complaints and efforts made by local governments to streamline the LAPOR! in the management of community complaints in Tanah Laut Regency. **Methods:** *The design of this study uses qualitative research and descriptive methods with an inductive approach. Techniques in data collection use observation, interview and documentation techniques. As for the data analysis techniques used, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. Results:* Based on the results of research conducted in Tanah Laut Regency, using Duncan's theory which explains effectiveness can be measured by 3 dimensions, namely goal achievement, integration and adaptation, it states that the LAPOR! which is used as a medium for reporting complaints is still not widely used by the public. Public understanding and awareness are still very low regarding the management of public complaints by utilizing the LAPOR! so that its application has not been fully effective. **Conclusion:** *Management of community complaints in Tanah Laut Regency through the LAPOR! it is quite effective when viewed from the indicators according to the dimensions of goal achievement, integration and adaptation. Implementation of the LAPOR! affected by constraints and bottlenecks associated with implementing such applications. From these obstacles, it is hoped that the local government of Tanah Laut Regency through the Communication and Informatics Service can optimize its application by conducting good communication with officials leading agencies and agencies in Tanah Laut Regency, making clear regulations regarding the determination of the LAPOR! in carrying out community complaint management, as well as increasing socialization related to community complaint management through the LAPOR! as a medium of reporting that is carried out in stages.* **Keywords:** *Effectiveness, LAPOR!, Complaint management*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang terjadi pada penerapan aplikasi LAPOR! sebagai media pengelolaan pengaduan masyarakat Kabupaten Tanah Laut yang ternyata masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, sehingga belum sepenuhnya efektif dilaksanakan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut, mengetahui kendala pemerintah dalam mencapai efektivitas aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dan upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk mengefektifkan aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut. **Metode:** Desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Tanah Laut, dengan menggunakan teori Duncan yang menjelaskan efektivitas dapat diukur dengan 3 (tiga) dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi menyebutkan bahwa aplikasi LAPOR! yang digunakan sebagai media pelaporan pengaduan masih belum banyak digunakan oleh masyarakat. Pemahaman dan kesadaran masyarakat masih sangat rendah mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan aplikasi LAPOR! sehingga penerapannya belum sepenuhnya efektif. **Kesimpulan:** Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut melalui aplikasi LAPOR! sudah cukup efektif apabila dilihat dari indikator-indikator menurut dimensi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Pelaksanaan program LAPOR! dipengaruhi oleh kendala dan hambatan yang terkait dengan penerapan aplikasi tersebut. Dari beberapa hambatan tersebut diharapkan pemerintah daerah Kabupaten Tanah Laut melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dapat mengoptimalkan penerapannya dengan melakukan komunikasi yang baik dengan antar pejabat pimpinan instansi dan dinas di Kabupaten Tanah Laut, membuat peraturan yang jelas terkait penentuan pengelola aplikasi LAPOR! dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat, serta meningkatkan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! sebagai media pelaporan yang dilakukan secara bertahap. **Kata Kunci :** Efektivitas, Aplikasi LAPOR!, Pengelolaan pengaduan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kehadiran bidang komunikasi dan informatika secara digital menjadi tuntutan kebutuhan sehari-hari di masyarakat termasuk pada penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan memiliki tugas dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat serta membuat aturan dalam proses pelaksanaannya. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) maka pemanfaatan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan langkah pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui kemajuan teknologi penyampaian informasi kepada publik maupun dari masyarakat kepada pemerintah sebagai pemangku kebijakan dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien.

Pemerintah dengan pelayanan publik memiliki hubungan sangat erat karena fungsi pemerintah salah satunya dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang yang memenuhi standar kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat serta penyelenggara pelayanan. Pada pelaksanaannya proses pelayanan kepada masyarakat di Indonesia masih banyak terdapat persoalan yang masih terjadi dan dirasakan oleh masyarakat. Sebagai bentuk kebebasan berpendapat maka masyarakat berhak membuat laporan aduan dan menyampaikan aspirasi tentang masalah yang terjadi. Bentuk aduan dan laporan tersebut merupakan bentuk pengawasan serta bentuk partisipasi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah sehingga pelayanan dapat terselenggara secara maksimal.

Banyak daerah di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* termasuk Provinsi Kalimantan Selatan yang membangun sebuah konsep pengembangan kota metropolitan dan diintegrasikan dengan konsep *smart city*. Kota ini disebut Banjar Bakula yang meliputi daerah: Kabupaten Barito Kuala, Kabupaten Tanah Laut, Kabupaten Banjar, Kota Banjarbaru, dan Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, daerah tersebut ditunjuk sebagai daerah percontohan yang menerapkan konsep *smart city* di Kalimantan Selatan.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tanah Laut menjadi *Leading Sector* dalam penerapan *e-government* memberikan berbagai pelayanan terhadap masyarakat secara langsung maupun kepada perangkat daerah dalam pengembangan teknologi dan informasi. Salah satu aplikasi pelayanan publik yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Tanah Laut adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Aplikasi ini mulai digunakan pada tahun 2018 yang diharapkan dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan tanpa terbatas ruang dan waktu serta tidak harus melewati proses birokrasi yang menyulitkan masyarakat, maka pelayanan publik dapat meningkat dengan mengikutsertakan masyarakat melalui ruang aspirasi. Kesesuaian fitur serta aksesibilitas berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat karena konsep *smart city* pada dasarnya tidak hanya untuk mencapai efisiensi, namun juga hubungan akuntabilitas antara masyarakat sebagai penilai kinerja dengan pemerintah sebagai penyelenggara.

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

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam penyerapan aspirasi masyarakat di Kabupaten Tanah Laut. Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut dilaksanakan berdasarkan dengan Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan dengan memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk memberikan aspirasi terkait penyelenggaraan pemerintahan khususnya pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya masyarakat masih belum menggunakan aplikasi LAPOR! secara optimal.

Dari data awal yang penulis dapatkan, masih terdapat masalah dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR! sehingga aplikasi ini dinilai masih belum efektif. Berdasarkan observasi awal penulis masih ditemukan tindak lanjut laporan yang lambat diproses dan tidak memberikan informasi

waktu yang jelas mengenai penindakan dari laporan yang ada. Dalam mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik layanan ini disebutkan bahwa laporan akan diverifikasi kepada instansi berwenang dalam 3 hari kerja dan instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan dalam 5 hari kerja. Pelaksanaan tindak lanjut juga ditemukan tidak ditampilkan pada kolom komentar oleh Dinas terkait dalam aplikasi. Sehingga pada pelaksanaannya laporan aduan yang ada terkesan hanya diabaikan oleh Dinas terkait. Pada kolom komentar hanya terdapat informasi penanganan lebih lanjut yang akan segera dilakukan namun pelaksanaan tindak lanjut tidak dilampirkan pada kolom komentar.

Berdasarkan data lain menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi LAPOR! masih sangat sedikit yaitu hanya terdapat 28 aduan pada tahun 2018, 64 aduan pada tahun 2019 dan 66 aduan pada tahun 2020. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat dikatakan masyarakat masih banyak yang belum menggunakan aplikasi LAPOR! sebagai media menyalurkan aspirasi dan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) maupun analisis penerapan Elektronik Lapor dalam pelayanan pengaduan masyarakat.. Penelitian Dhiya Lucifah Laibah yang berjudul Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019 menemukan bahwa penerapan LAPOR! di Kota Bandung pada Tahun 2019 sudah dapat dikatakan efektif dinilai berdasarkan aspek input, proses produksi, output dan produktivitas, namun masih ada terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan penggunaan LAPOR!. Kemudian penelitian Bendi Segerlaksono, Deni Triyanto, dan Edi Darmawi mengemukakan bahwa penerapan E-Lapor dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Diskominfotik Provinsi Bengkulu pada dasarnya telah menerapkan pelayanan E-Lapor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta indikatornya. Namun di sisi lain perlu adanya peningkatan SDM di setiap OPD yang ada di Provinsi Bengkulu serta peningkatan sosialisasi kepada pihak pengelola E-Lapor dan masyarakat sebagai pengguna layanan baik secara langsung maupun melalui media sosial karena hal ini akan mempengaruhi kinerja dan hasil dalam pelaksanaan E-Lapor.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan, menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni pendapat dari Duncan dalam Steers (1985 : 53) yang menyatakan bahwa efektivitas dilihat dari 3 dimensi yaitu : Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi..

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan.

## **II. METODE**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan teknik tertentu guna mendapatkan jawaban rinci tentang sesuatu yang dipikirkan, penelitian ini memungkinkan untuk memperoleh pemahaman sikap, motif, kepercayaan dan perilaku subyek, yang jika dilakukan dengan tepat maka akan berguna memperdalam tanggapan konsumen.(Hasan. 2011).

Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian dan pengumpulan data dilakukan dengan cara kepustakaan atau pengambilan data sekunder yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! guna menampung keluhan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut..

Analisa data yaitu data yang harus segera dianalisis setelah dikumpulkan dan dalam bentuk laporan lapangan. beberapa tahap, yaitu : Mereduksi data (Data Reduction), Menyajikan data (Data Display), Membuat kesimpulan (Conclusion Drawing/verification).

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

#### **3.1 Efektivitas Aplikasi LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut**

Kajian efektivitas dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Duncan dengan 3 (tiga) Dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi

##### **3.1.1 Pencapaian Tujuan**

Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pada penelitian ini tujuan utama dari penerapan aplikasi LAPOR! adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, pemerintah daerah melaksanakan program tersebut harus dengan baik. Ukuran yang menjadi acuan guna mengukur sejauh mana tujuan telah tercapai yaitu dengan melihat ketepatan waktu pencapaian dan sasaran yang merupakan target konkrit dari pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!.

##### **1. Waktu Pencapaian**

Berdasarkan pada pengamatan penulis pada saat observasi pelaksanaan penelitian, bahwa kegiatan pengelolaan pengaduan melalui LAPOR! belum sepenuhnya berjalan baik. Dalam pelaksanaannya ditemukan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut sebagai admin instansi LAPOR! melaksanakan verifikasi laporan dan terdapat 6 aduan yang selesai diproses lebih dari 3 hari kerja serta terdapat 28 aduan yang tepat waktu. Meskipun jumlah laporan yang melewati batas waktu hanya sedikit dibandingkan laporan yang di verifikasi tepat waktu, hal ini menunjukkan masih kurangnya kualitas layanan melalui aplikasi LAPOR!.

##### **2. Sasaran**

Berdasarkan wawancara dan data yang diperoleh, sasaran guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan berpatokan pada kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat. Mengingat bahwa aplikasi LAPOR! merupakan media penyalur aspirasi masyarakat maka Diskominfo Tanah Laut melaksanakan tugas berdasarkan laporan yang masuk pada sistem aplikasi LAPOR!. Berdasarkan rekapitulasi kinerja aplikasi LAPOR!, kinerja dari penyelenggaraan aplikasi LAPOR! ini sudah cukup baik. Dilihat dari jumlah laporan yang masuk, terdapat 49 laporan yang masuk pada tahun 2021. Dengan rincian 1 laporan Belum Terverifikasi, 35 Selesai, 5 Tunda, dan 8 Arsip. Apabila laporan berupa laporan yang tidak memenuhi syarat dan tidak lengkap maka akan masuk pada Tunda dan apabila laporan tidak masuk pada urusan Perangkat Daerah maka akan masuk pada Arsip. Laporan yang masuk kotak Tunda maka akan dikembalikan kepada penulis aduan dan agar diperbaiki sesuai SOP. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut telah menyelesaikan 35 laporan yang diteruskan pada Dinas/Instansi terkait laporan. Hanya ada 1 laporan yang belum diverifikasi pada tahun 2021.

Pada dasarnya Diskominfo sebagai penyelenggara harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Sesuai dalam Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

### **3.1.2 Integrasi**

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Dalam hal ini, penulis memaparkan beberapa indikator dari integrasi yaitu sosialisasi terkait pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dan Prosedur pengelolaan pengaduan.

#### **1. Sosialisasi**

Berdasarkan pengamatan penulis pada pelaksanaan penelitian bahwa pada kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di kabupaten Tanah Laut belum cukup efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan aplikasi LAPOR! sebagai media pengaduan aspirasi masyarakat. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan pada saat kegiatan Tanah Laut Manunggal Tuntung Pandang yaitu program Bupati Tanah Laut untuk melaksanakan kunjungan ke desa-desa yang ada di Kabupaten Tanah Laut. Berdasarkan data yang ditemukan bahwa terdapat 25 desa yang menjadi daerah tujuan pelaksanaan kegiatan tersebut, sehingga hal ini juga berdampak pada sosialisasi aplikasi LAPOR! tidak merata pada seluruh kalangan. Hal ini juga ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR!.

#### **2. Prosedur**

Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! termuat di dalam Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) menjelaskan bahwa Aplikasi LAPOR! dapat menampung aspirasi dan pengaduan melalui SMS, twitter, dan website yang dikelola oleh admin pada Diskominfo dan terintegrasi dengan admin nasional SP4N-LAPOR!. Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Aduan yang telah diverifikasi oleh admin instansi akan diteruskan pada instansi terkait yang berhubungan dengan perihal aduan. Pejabat penghubung di setiap instansi memberikan telaah, verifikasi dan respons terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan. Berdasarkan beberapa data yang penulis dapat, prosedur pelaporan pengaduan masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Diskominfo melalui staf pengelola menjalankan aplikasi LAPOR! sudah sesuai prosedur. Namun berdasarkan data yang peneliti temukan untuk pelayanan pengelolaan pengaduan melalui media sosial Twitter tidak berjalan karena tidak ada masyarakat yang melakukan pengaduan melalui media tersebut.

### **3.1.3 Adaptasi**

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri untuk menyeleraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungannya. Terkait adaptasi ini penulis memaparkan 2 indikator yaitu sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan program pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dan peningkatan kemampuan aparatur pengelola aplikasi LAPOR!.

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Sesuai dengan Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dalam Lampiran BAB V yang menjelaskan bahwa sarana dan prasarana dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut: tempat atau ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir aduan dan alat tulis, serta perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat dihubungkan dengan SP4N-LAPOR!. Berdasarkan pengamatan pada saat penelitian serta hasil observasi dilapangan, bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas/Instansi terkait telah memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang menjadi penunjang pada pengoperasian program aplikasi LAPOR!.

## 2. Peningkatan Kemampuan

Selaku pelaksana dari pemerintahan harus memiliki kualifikasi dan kompetensi dalam mengemban tugas. Aparat pemerintah memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan program pemerintahan. Hal ini juga berlaku untuk aparat yang ditugaskan sebagai operator aplikasi LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut dan Dinas terkait. Berdasarkan hasil wawancara dilihat dari segi kemampuan dapat diketahui aparat pemerintah yang bertugas menjadi staf pengelola aplikasi LAPOR! di Kabupaten Tanah Laut adalah aparat yang sudah siap bertugas dengan melalui pelatihan yang diberikan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika dan telah melaksanakan kunjungan kerja ke provinsi lain terkait penggunaan aplikasi LAPOR!.

### 3.2 Kendala Pemerintah

Proses pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut telah dilaksanakan melalui aplikasi LAPOR!. Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan pada Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang system pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) tetapi, dalam pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Diskominfo masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pada pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui LAPOR!. Adapun hambatan-hambatan yang terdapat dalam kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Tanah Laut adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya server khusus yang digunakan untuk aplikasi LAPOR!.
2. Relatif kurangnya kualitas dan jumlah aparat yang bertugas mengoperasikan aplikasi LAPOR!.
3. Kesadaran masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR! masih rendah.

### 3.3 Upaya Pemerintah

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tanah Laut telah berjalan secara baik sesuai dengan peraturan serta berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Pengelolaan pengaduan juga dilaksanakan oleh Dinas/Instansi lain yang terkait pengaduan dengan cukup baik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kendala dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR!, hal ini menuntut Diskominfo sebagai *leading sector* dan pusat pengelolaan pengaduan melakukan berbagai upaya perbaikan guna meningkatkan efektivitas proses pengelolaan pengaduan masyarakat Kabupaten Tanah Laut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, adapun upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kerja sama antar instansi terintegrasi aplikasi LAPOR!.
2. Melaksanakan pelatihan, bimbingan dan pendampingan secara berkelanjutan.
3. Membangun ruangan *command center* Kabupaten Tanah Laut.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! memberikan kemudahan dalam pengelolaan aspirasi bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah daerah dapat mengelola aduan masyarakat dengan mudah, sehingga dapat memberikan respons terkait perbaikan pelayanan publik dengan efektif. Bagi masyarakat setempat, aplikasi LAPOR! memberikan kemudahan dalam proses pelaporan aspirasi dan pengaduan, serta aplikasi ini memberikan fitur-fitur yang dapat mengamankan privasi masyarakat. Penulis menemukan temuan bahwa masyarakat masih sedikit yang menggunakan aplikasi LAPOR! sebagai media pelaporan. Sehingga diperlukan adanya peningkatan sosialisasi kepada pihak pengelola LAPOR! dan

masyarakat sebagai pengguna layanan baik secara langsung maupun melalui media sosial karena hal ini akan mempengaruhi kinerja dan hasil dalam pelaksanaan LAPOR!.

Layaknya program lainnya, aplikasi LAPOR! ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah pemanfaatan aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut belum maksimal, salah satunya dikarenakan oleh belum maksimalnya penggunaan media sosial sebagai salah satu media pelaporan. Kemudian berdasarkan rekapitulasi jumlah laporan yang masuk juga penulis menemukan masih sedikitnya jumlah pelapor, seperti halnya dalam penelitian Bendi dkk menyebutkan layanan E-Lapor belum mencapai hasil yang maksimal berdasarkan hasil laporan masyarakat yang belum sepenuhnya tercapai. Sama halnya dengan penelitian Bendi dkk bahwa perlu adanya sosialisasi yang lebih dalam meningkatkan kualitas E-Lapor. (Segerlaksono dkk. 2020)

Adanya aplikasi ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga mampu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Diharapkan penerapan aplikasi LAPOR! di Kabupaten Tanah Laut dapat dilaksanakan secara efektif seperti layaknya penelitian Bendi dkk penerapan E-LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu secara prinsip sudah menerapkan layanan E-LAPOR sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Indikator penerapan dan pelayanan pengaduan dijalankan dengan baik sehingga proses pelayanan masyarakat dapat ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu, baik dalam bentuk aspirasi, saran dan kritikan ataupun pengaduan. (Segerlaksono dkk. 2020)

#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas Aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disimpulkan sudah cukup efektif apabila dilihat berdasarkan pengukuran dimensi dan indikator menurut teori Duncan. Pada dimensi Pencapaian tujuan dan Adaptasi menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! sudah efektif. Namun, pada dimensi integrasi masih belum efektif. Hal tersebut dapat dilihat pada pelaksanaan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut belum cukup efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Kemudian prosedur yang berjalan sudah sesuai SOP, namun terdapat media yang masih belum dijalankan sebagaimana mestinya yaitu penggunaan sosial media *Twitter* belum berjalan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada masyarakat yang telah melakukan pelaporan melalui aplikasi LAPOR! dan secara tidak anonim.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! di Kabupaten Tanah Laut untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2009. *Research Design: Qualitatif, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Third Edition). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell, John W. 2012. *Education Research, Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson.
- Delone, W., dan McLean, E.R. 1992. *Information System Success : The Quest For Dependent*. *Information Systems Research* Vol. 3.
- Dhiya Lucfiah Laibah. Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019. UNIKOM Tahun 2019
- Handaru, Sharon . 2017. *Efektivitas Komunikasi Humas dalam Sosialisasi Program SIM Online oleh Satlantas Polrestabes Surabaya*. *Jurnal E-Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra, Surabaya*. *Jurnal* Vol. V No. 01
- Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Martani dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Martini, Ani dkk . 2021. *Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kabupaten Sumba Timur*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK), Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor*. *Jurnal* Vol. VI No. 01
- Nazir, Moh. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Neumen, W. Lawrence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Seventh Edition). London: Pearson.
- Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- S.S.M.S. Sapri, A Mustanir, dan H Darman. 2020. *Pelayanan Publik: Implementasi dan Aktualisasi*. Jawa Timur: Penerbit Qiara Media.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Segerlaksono, Bendi, D. Triyanto, dan E. Darmawi. 2020. *Analisis Penerapan Elektronik Laporan (E-LAPOR) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol.2.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sosiawan, E. Arief. 2008. *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. *Seminar Nasional Informatika* Vol. 1. Yogyakarta.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Suaedi, Falih dan Wardiyanto, Bintoro (eds). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perizinan Kota Malang*. *Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang*. *Jurnal* Vol. 23 No. 4
- Tahir, M Irawan dan Ani Martini. 2015. *Mendesain Organisasi Perangkat Daerah yang Efektif dan Efisien (Teori, Kebijakan, dan Aplikasi)*. Jatinangor: IPDN Press.
- Wijaya, Darma dan Irawan, Roy . 2018. *Prosedur Administrasi Penjualan Bearing pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat*. *Jurnal Perspektif, AMIK BSI, Jakarta*. *Jurnal* Vol. XVI No. 1