

EFEKTIVITAS APLIKASI LAPOR! DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT KOTA BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Aulia Widyastuti
NPP. 29.1163

*Asdaf Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : auliawidyastuti12@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP) : The researcher focuses on the problems experienced by the community related to the quality of public services provided by the Banjarbaru City Government, South Kalimantan Province, especially the integrated complaint service through the LAPOR! application. **Objectives:** This study aims to determine how effective the LAPOR! in improving the quality of public services associated with Campbell's theory of effectiveness, as well as knowing the inhibiting factors as well as efforts to be made in using the LAPOR! in Banjarbaru City, South Kalimantan Province. **Methods:** This research was conducted descriptively with a qualitative approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the use of the LAPOR! In improving the quality of public services to the people of Banjarbaru City, South Kalimantan Province, it has been running effectively, but community participation must always be improved. **Conclusion:** The application of the LAPOR application! has been running effectively in accordance with Campbell's theory of effectiveness measurement used in this study that program success, target success, program satisfaction, input and output levels and overall goal achievement through the application of the LAPOR! that can be felt by all parties. **Keywords** : Effectiveness, Public Service, LAPOR! Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Peneliti berfokus pada permasalahan yang dialami masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan khususnya layanan pengaduan terpadu melalui aplikasi LAPOR!. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dikaitkan dengan teori efektivitas dari Campbell, serta mengetahui faktor penghambat sekaligus upaya dilakukan dalam penggunaan aplikasi LAPOR! di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. **Metode:** Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan sudah berjalan efektif, namun partisipasi masyarakat tetap harus selalu ditingkatkan. **Kesimpulan:** Penerapan aplikasi LAPOR! sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan teori pengukuran efektivitas menurut Campbell yang digunakan dalam penelitian ini bahwa keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *ouput* serta pencapaian tujuan menyeluruh melalui penerapan aplikasi LAPOR! yang sudah dapat dirasakan oleh semua pihak. **Kata Kunci** : Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi LAPOR!

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik umumnya memiliki 3 (tiga) fungsi pokok yang harus dijalankan, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu fungsi pokoknya yaitu fungsi pelayanan. Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat, diminta agar dapat menyediakan informasi mengenai seluruh proses layanan pemerintahan, sehingga masyarakat nantinya akan dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan. Ditambah lagi, dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai media penyampaian informasi terhadap publik dapat dijadikan dorongan untuk pemerintah dalam menerapkan sistem yang berbasis teknologi yaitu *electronic government* (*e-government*).

Pada pelaksanaan pelayanan publik tentunya tidak lepas dari berbagai persoalan ataupun keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat tentunya berhak untuk melakukan penyampaian aspirasi dan pelaporan pengaduan terkait permasalahan yang mereka rasakan sebagai bentuk kebebasan berpendapat, dimana hal tersebut merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik.

Proses penyampaian aspirasi dan pengaduan yang dilakukan masyarakat kerap kali terhambat oleh berbagai faktor. Contoh yang pernah terjadi langsung di lingkungan masyarakat adalah sering terjadinya duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan tidak ditangani sama sekali oleh satupun OPD di Kota Banjarbaru karena laporan yang belum terkelola secara terintegrasi. Selain itu, juga kurangnya koordinasi antara pihak penerima laporan pengaduan dengan OPD yang mendapatkan laporan pengaduan, sehingga terkadang pengaduan tidak ditangani oleh satupun OPD di Kota Banjarbaru.

Berkaitan dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia membuat suatu sistem informasi yang diperuntukan bagi masyarakat sebagai media dalam penyampaian aspirasi, ide, maupun keluhan yang dirasakan kepada pemerintah. Sistem informasi tersebut diberi nama Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) yang dikembangkan di seluruh Indonesia termasuk Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Hal tersebut diatur dalam Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/331/KUM/2019 tentang Penetapan Aplikasi Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sebagai Kanal Resmi Pengaduan dan Penyampaian Aspirasi Warga Kota Banjarbaru.

Adanya aplikasi LAPOR! ini tentunya memudahkan Pemerintah Kota Banjarbaru dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan, aspirasi, ide ataupun laporan dari masyarakat. Apabila pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan mampu menggunakan aplikasi LAPOR! dengan baik, tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang terjadi terkait penggunaan Aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan ini. Salah satunya yaitu tidak semua pejabat penghubung LAPOR! di Kota Banjarbaru menggunakan aplikasi LAPOR!. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kasi Pelayanan Informasi Diskominfo Kota Banjarbaru mengenai sudah seberapa efektifnya pengaduan dan aspirasi dari masyarakat yang sudah selesai ditindaklanjuti, beliau juga mengatakan kepada peneliti melalui percakapan via WhatsApp pada tanggal 24 Agustus 2021, bahwa tidak semua pejabat penghubung LAPOR! menggunakan aplikasi LAPOR! dan ada beberapa yang tidak aktif, hal ini tentunya menjadi kendala mengingat admin dan pejabat

penghubung juga merupakan kunci keberhasilan penanganan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! di Kota Banjarbaru.

Selain itu, masih terdapat SKPD di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan yang menjawab pengaduan hanya sekedar janji tanpa ada respon lanjutan. Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti dari admin LAPOR! Diskominfo Kota Banjarbaru melalui pecakapan via WhatsApp pada tanggal 24 Agustus 2021, beliau mengatakan sejauh ini hambatan intern yang terjadi adalah masih terdapat SKPD yang menjawab laporan hanya sekedar janji bahwa akan ditangani tanpa ada respon lanjutan apalagi bukti dukung bahwa laporan sudah ditangani. Permasalahan selanjutnya yaitu kurangnya koordinasi yang dilakukan Diskominfo Kota Banjarbaru sebagai pengelola LAPOR! di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dengan instansi terkait yang mendapatkan laporan pengaduan. Hal ini menyebabkan terkadang pengaduan tidak ditangani oleh satupun SKPD di Kota Banjarbaru.

Permasalahan lainnya Masih sedikitnya laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui LAPOR! karena masyarakat lebih memilih menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui media lain. Laporan yang masuk dari bulan Maret 2017 – Juli 2021 juga mengalami penurunan, dikarenakan masih terdapat masyarakat lebih memilih menyampaikan laporan atau keluhannya melewati media yang lain dengan alasan masyarakat terkendala saat mengakses aplikasi LAPOR! dikarenakan tidak ada akses internet yang cukup atau kecepatan internet yang lambat, bahkan juga ada masyarakat yang terkendala mengakses aplikasi LAPOR! ini dikarenakan kesulitan saat *login* ataupun lupa *username* dan *password* untuk login ke aplikasi LAPOR! (Hamjen & Nikmah, 2020).

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu membahas mengenai deskripsi penelitian sebelumnya yang dinilai relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, serta dapat dijadikan pembandingan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang saya jadikan pedoman pada penelitian ini. Penelitian pertama berjudul Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019 oleh Dhiya Luchfiah Laibah (2019). Hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi LAPOR! sudah berjalan dengan baik. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan mendasar diantaranya lambatnya informasi tindak lanjut dari instansi/dinas terkait mengenai laporan pengaduan masyarakat yang proses tindak lanjutnya menjadi terhambat. Penelitian kedua, skripsi oleh Selviana. M (2020) yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian ini pelayanan publik menggunakan SP4N-Lapor sudah berjalan baik. Namun masih terdapat kendala yang dihadapi diantaranya admin kabupaten kesulitan mengetahui siapa yang menjadi pejabat penghubung di masing-masing OPD, masih terdapat masyarakat yang melakukan laporan dengan cara tatap muka atau melalui posko aduan serta tidak memiliki kontak person, tidak adanya anggaran untuk sosialisasi SP4N-Lapor sehingga sosialisasi yang dilakukan belum merata ke semua wilayah di Kabupaten Bantaeng. Penelitian ketiga, jurnal oleh Sunarto, Murdiansyah Herman, dan Sitna Hajar Malawat (2021) yang berjudul Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! di Kota Banjarbaru. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Program LAPOR di Kota Banjarbaru dari segi komunikasi masih kurang optimal. Sedangkan dari segi sumberdaya sudah siap namun masih kurang berkaitan dengan jumlah pelaksanaan. Dari segi sikap pelaksana sudah siap dalam melaksanakan program LAPOR! ini namun dari segi SKPD yang akan melaksanakan setiap keluhan masih kurang siap karena keterlambatan dari segi pelaksanaan dari keluhan masyarakat tersebut. Pada struktur birokrasi dalam melaksanakan program LAPOR! berusaha melaksanakan dengan baik agar pelaksanaan tidak mengalami hambatan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan peneliti yakni mengetahui efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Sedangkan pada penelitian terdahulu memiliki substansi yang berbeda untuk dibahas, yaitu pada substansi pertama membahas efektivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di Diskominfo Kota Bandung Tahun 2019, dalam substansi yang kedua membahas mengenai implementasi pelayanan publik SP4N-Lapor di Diskominfo Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng, sedangkan dalam substansi yang ketiga membahas Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! di Kota Banjarbaru.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dikaitkan dengan teori efektivitas dari Campbell, serta mengetahui faktor penghambat sekaligus upaya dilakukan dalam penggunaan aplikasi LAPOR! di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan.

II. METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam melakukan penelitian ini peneliti tidak hanya mengumpulkan data dari Diskominfo Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan, tetapi peneliti juga akan mencari data dari masyarakat melakukan pelaporan pengaduan, baik itu berbentuk penyampaian aspirasi, pengaduan atau permintaan informasi melalui aplikasi LAPOR!. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data peneliti melakukan wawancara dengan 11 informan yang terdiri dari 4 aparatur Diskominfo dan 7 masyarakat Kota Banjarbaru yang pernah melakukan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! secara tidak anonim.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti selama pelaksanaan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru yang membahas mengenai efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Pada penelitian ini, peneliti akan membahas bagaimana efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dengan menggunakan teori efektivitas dari Campbell, serta apa saja faktor penghambat dan upaya yang dilakukan dalam efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan.

3.1. Efektivitas Aplikasi LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Pemerintah tentunya terus berupaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satunya yaitu dengan dibuatnya sebuah aplikasi yang menyediakan sarana pengaduan terpadu, aplikasi ini dinamakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Pada penelitian ini peneliti akan membahas lebih rinci mengenai efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dengan 5 (lima) indikator pengukuran efektivitas menurut Campbell yaitu:

1. Keberhasilan program

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, aplikasi LAPOR! sudah berhasil dijalankan. Hal ini dapat dilihat dari indikator pada dimensi ini yaitu:

1) Kualitas program

Aplikasi LAPOR! di Kota Banjarbaru sudah berjalan dengan baik, terlihat dari kualitasnya program tersebut pada proses penerapannya. Hal ini dapat dibuktikan dari penghargaan yang didapat oleh Pemerintah Kota Banjarbaru dalam penerapan aplikasi LAPOR!, yaitu penghargaan top 25 pengelola pengaduan pelayanan publik tahun 2018 dan penghargaan sebagai pioneer penerapan SP4N LAPOR! yang terhubung ke seluruh unit layanan pemerintah kota hingga ke sekolah dasar oleh Ombudsman RI Tahun 2020. Penghargaan ini didapat tentunya tidak terlepas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru sebagai pengelola dan admin dari aplikasi LAPOR! di Pemerintah Kota Banjarbaru serta pejabat penghubung dari tiap dinas terkait.



Sumber : Diskominfo, 2022



Sumber : Diskominfo, 2022

2) Program berjalan dengan maksimal

Aplikasi LAPOR! ini sudah dijalankan dengan baik terutama oleh Diskominfo Kota Banjarbaru sebagai pengelola dan admin aplikasi LAPOR!. Selain itu, sudah cukup banyak masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi LAPOR! ini. Berikut jumlah laporan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! pada tahun 2021 :

BULAN	LAPORAN YANG MASUK
JANUARI	27
FEBRUARI	14
MARET	12
APRIL	12
MEI	10

(1)	(2)
JUNI	10
JULI	16
AGUSTUS	8
SEPTEMBER	13
OKTOBER	12
NOVEMBER	21
DESEMBER	16
JUMLAH LAPORAN	171

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika, 2022

Aplikasi LAPOR! di Kota Banjarbaru sejauh ini sudah berjalan dengan maksimal. Hanya saja sosialisasi tetap perlu dijalankan guna meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memilih menggunakan aplikasi ini.

2. Keberhasilan sasaran

Pada indikator ini efektivitas dinilai dari sejauh mana tingkat *output* program tersebut sudah tercapai, serta manfaat yang dirasakan masyarakat dengan adanya program tersebut.

1) Output dari program

Berdasarkan apa yang telah diteliti oleh peneliti, didapatkan bahwa *output* dari aplikasi LAPOR! sudah dapat tercapai. Dimana dengan adanya aplikasi LAPOR! tentunya dapat membantu dalam mengelola pengaduan masyarakat. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam mengelola aplikasi ini dengan menindaklanjuti laporan yang masuk secara cepat dan tanggap.

2) Manfaat yang dirasakan masyarakat

Berdasarkan dari apa yang telah diteliti oleh peneliti, adanya aplikasi LAPOR! ini tentunya sangat membantu Diskominfo Kota Banjarbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan, hal ini tentunya juga dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru. Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang Komunikasi dan Kepala Seksi Pelayanan Informasi, Admin Pengelola Aplikasi LAPOR! Diskominfo Kota Banjarbaru yang mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi LAPOR! tentunya dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru.

3. Kepuasan terhadap program

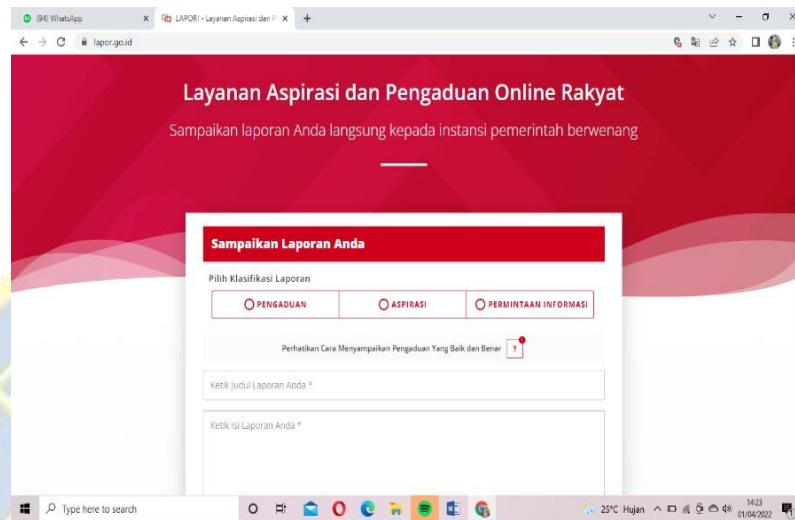
Pada pengukuran efektivitas dimensi ini dinilai dari kepuasan pengguna terhadap program yang digunakan, serta dari segi menu dan fitur yang disediakan pada program tersebut. Apakah dengan adanya program tersebut mampu memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengaplikasikannya.

1) Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Program

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi LAPOR! didapatkan 5 (lima) dari 7 (tujuh) informan mengatakan puas dengan kualitas dari aplikasi ini. Dari hasil wawancara dikatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas program sudah puas, namun terkadang adanya kendala yang terjadi seperti gangguan pada aplikasi saat ingin mengakses melalui android / iOS, ataupun laporan yang sifatnya *urgent* tidak bisa diselesaikan dalam waktu 1x24 jam.

2) Menu dan fitur yang disediakan program

Menu dan fitur yang disediakan program tentunya menentukan kepuasan pengguna terhadap suatu program. Apabila menu dan fitur dapat mudah dipahami oleh pengguna, maka pengguna pun akan merasa puas dengan aplikasi ini. Berikut tampilan menu dan fitur dari aplikasi LAPOR! melalui website:



Sumber : lapor.go.id, 2022

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti aplikasi ini menu dan fiturnya sudah lengkap serta *user friendly*.

Dengan adanya aplikasi LAPOR! ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi ataupun keluhan. Dari segi menu dan fitur pun sudah dinilai lengkap oleh masyarakat, hanya saja untuk masyarakat awam yang pertama kali menggunakannya mungkin sedikit kebingungan dalam mendisposisikan laporannya.

4. Tingkat input dan output



Pengukuran efektivitas dengan indikator ini dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, *input* dari proses pelaporan melalui aplikasi ini adalah persyaratan, pembiayaan serta prosedur SOP yang telah ditentukan. Sedangkan *output* dari proses ini adalah pelayanan yang diberikan dari pihak Diskominfo Kota Banjarbaru sebagai pengelola aplikasi LAPOR! kepada masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut.

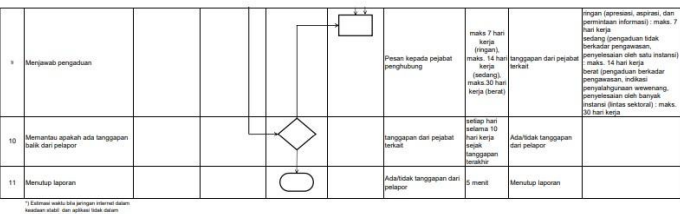
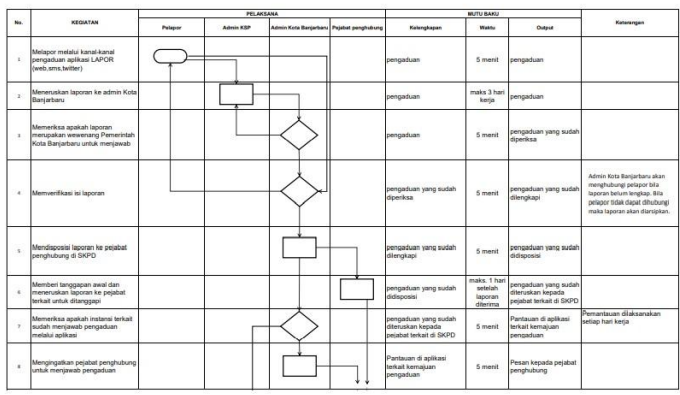
1) Persyaratan

Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparaturnya Diskominfo Kota Banjarbaru, dikatakan bahwa persyaratan aplikasi ini sebenarnya tidak rumit. Persyaratan yang dibutuhkan hanya *handphone* atau *smartphone* dan pulsa atau kuota internet, prosedur SOP yang digunakan dalam proses penindaklanjutan laporan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!.

2) Prosedur

Prosedur yang dimaksud disini adalah prosedur terkait alur dari proses tindak lanjut dari laporan yang masuk. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan aparaturnya Diskominfo Kota Banjarbaru, prosedur dari penerapan aplikasi LAPOR! sudah dijelaskan secara jelas dan rinci. Kepala Bidang Komunikasi Diskominfo Kota Banjarbaru mengatakan bahwa prosedur SOP terkait alur tindak lanjut penggunaan aplikasi LAPOR! tentunya juga sudah ada, dimana SOP nya dibuat oleh operator dari aplikasi LAPOR! ini. Berikut Prosedur SOP Tindak lanjut Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! :

 PEMERINTAH KOTA BANJARBARU	Nomor SOP	07 Tahun 2019
	Tanggal Pembuatan	17 Oktober 2017
	Tanggal Revisi	2 Mei 2019
	Tanggal Efektif	2 Mei 2019
	Disahkan oleh	 Drs. H. SAAD ABDULLAH, M.Si Kepala Dinas Kearsifan, Ketertarikan Masyarakat, dan Pelayanan Masyarakat No. 19650928 199203 1 008
Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR-SP4N	
Dasar Hukum		
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik 6. Peraturan Presiden Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 9. Peraturan Menteri 82 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 10. Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/106/KUM/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Peluang Administrator Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Banjarbaru	Kualifikasi Pelaksana 1. Mampu berkomunikasi dalam berdiskusi dan berkolaborasi 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu mengoperasikan aplikasi LAPOR-SP4N	
Keterangan SOP		
1. SOP Tindaklanjuti Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR-SP4N pada Unit Kerja	Parafat/Perengkapan 1. Perangkat Komputer dan jaringan internet 2. Alat komunikasi	
Peringatan Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti dan pelapor tidak akan mendapat jaminan bahwa pengaduannya akan ditanggapi.		
Penyediaan & Perawatan Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy		



Sumber : Diskominfo, 2022

3) Pembiayaan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pada penerapan aplikasi LAPOR! ini Diskominfo Kota Banjarbaru tidak memerlukan biaya khusus dari segi penyelenggara. Hal ini dikarenakan aplikasi ini merupakan aplikasi siap pakai yang telah dirancang oleh pusat.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Pengukuran efektivitas dengan dimensi ini dilihat dari sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan program dan melakukan tugasnya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, indikator pada dimensi ini dilihat dari upaya yang dilakukan pelaksana program dan keberhasilan program dalam mencapai tujuan.

1) Upaya yang dilakukan Pelaksana Program

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru dalam hal ini selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik terkait penggunaan aplikasi LAPOR! ini. Peneliti dapat melihat bahwa upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Banjarbaru baik sebagai pelaksana, penyelenggara ataupun pengelola aplikasi ini sudah dijalankan dengan baik dengan melakukan monitoring, evaluasi, *review*, dan yang tidak kalah penting melakukan sosialisasi guna meningkatkan partisipasi masyarakat.

2) Keberhasilan Program dalam Mencapai Tujuan

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada sejumlah informan masyarakat menjawab mereka puas dengan adanya aplikasi LAPOR!. Dimana mereka mengatakan bahwa mereka lebih memilih menggunakan aplikasi LAPOR!, akan tetapi apabila laporan yang ingin dilaporkan sifatnya penting mereka lebih memilih untuk menggunakan media lain mengingat proses tindak lanjut di aplikasi LAPOR! ini memerlukan waktu. Serta mereka memiliki kemauan untuk menggunakan aplikasi ini kedepannya nanti.

3.2 Faktor Penghambat

Pada pelaksanaannya tentunya terdapat faktor penghambat terkait penggunaan aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada aparatur Diskominfo Kota Banjarbaru dan beberapa masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi LAPOR! ditemukannya beberapa faktor penghambat, diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Ketidaktahuan masyarakat dengan media yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi LAPOR!

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat dikatakan beberapa dari masyarakat tidak mengetahui bahwa penyampaian laporan melalui aplikasi LAPOR! ini dapat dilakukan melalui berbagai media guna untuk memudahkan penggunaannya salah satunya melalui via SMS, sehingga mereka hanya mengira bahwa aplikasi ini hanya dapat diakses melalui *smartphone* dengan cara mendownload aplikasi LAPOR! atau website *lapor.go.id*.

2) Kompetensi pejabat penghubung

Pada pelaksanaannya aplikasi LAPOR! ini melibatkan SKPD lain, tidak semata-mata hanya Diskominfo Kota Banjarbaru saja yang menggunakan dan menjalankan aplikasi LAPOR! ini. Pada tiap SKPD terdapat pejabat penghubung yang bertugas untuk menginformasikan pengaduan, berkoordinasi dalam menindaklanjuti pengaduan, menjawab pengaduan, serta memberikan laporan atas tindaklanjut pengaduan tersebut. Sedangkan yang menjadi kendala, terkadang dalam suatu SKPD terdapat rotasi atau perubahan susunan pegawai yang setiap tahunnya mungkin terjadi, begitu pula dengan pejabat penghubung pada SKPD tersebut yang menangani aplikasi LAPOR! ini.

3) Partisipasi masyarakat

Pada pelaksanaannya aplikasi LAPOR! ini sebenarnya sudah melakukan sosialisasi yang rutin tiap tahunnya. Berbagai lapisan masyarakat yang menjadi sasaran pun terus berkembang dalam sosialisasi penggunaan aplikasi LAPOR! ini. Namun tidak bisa dipungkiri kemauan atau partisipasi masyarakat memang masih kurang. Banyak masyarakat yang masih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi LAPOR! ini sebagai media dalam penyaluran aspirasi, permintaan informasi ataupun penyampaian pengaduan. Hal ini dapat dibuktikan dari wawancara yang dilakukan oleh admin aplikasi LAPOR! yang mengatakan bahwa belum tentu dalam sehari terdapat laporan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! ini. Padahal untuk melakukan pelaporan melalui

aplikasi LAPOR! ini dapat dilakukan melalui beberapa media seperti SMS, twitter, website dan aplikasi LAPOR! yang bisa didownload pada android ataupun iOS.

3.3. Upaya yang dilakukan

Dalam menghadapi faktor-faktor penghambat terkait penggunaan aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru telah melakukan beberapa upaya yang telah dilakukan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Melengkapi sarana dan prasarana

Aplikasi LAPOR! ini sebenarnya mudah untuk digunakan masyarakat, dikarenakan aplikasi LAPOR! ini dapat diakses melalui beberapa kanal seperti SMS ke 1708 dengan format : BANJARBARU(spasi) isi keluhan, aplikasi mobile untuk android dan iOS, website www.lapor.go.id , dan juga twitter @LAPOR1708 . Kepala Seksi Pelayanan Informasi Diskominfo Kota Banjarbaru mengatakan salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Banjarbaru dalam menunjang penggunaan aplikasi LAPOR! ini adalah dengan menyediakan wifi umum gratis yang berada di beberapa titik pusat Kota Banjarbaru, misalnya seperti di Taman Van der Pijl Kota Banjarbaru. Dengan disediakan wifi umum gratis ini pemerintah mengharapkan agar masyarakat Kota Banjarbaru tidak kesulitan dalam mengakses internet, termasuk dalam mengakses aplikasi LAPOR! ini. Sedangkan untuk masyarakat yang tidak mempunyai *smartphone* yang memadai untuk mengakses aplikasi LAPOR! melalui android atau iOS, disarankan untuk menggunakan aplikasi LAPOR! melalui kanal SMS.

2) Memberikan pelatihan kepada pejabat penghubung

Guna menunjang penggunaan aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan, Kepala Diskominfo Kota Banjarbaru mengatakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru sebagai pengelola aplikasi LAPOR! di Kota Banjarbaru memberikan pelatihan mengenai cara dan tindak lanjut pengoperasian aplikasi LAPOR! yang diikuti oleh admin aplikasi LAPOR! dan pejabat penghubung dari setiap SKPD. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kemampuan aparat yang berhubungan langsung dengan aplikasi LAPOR!, terutama dalam hal kecepatan respons dan penindaklanjutan dari laporan yang masuk.

3) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat

Pada pelaksanaan penggunaannya yang menjadi faktor penghambat utama terkait efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah kemauan atau partisipasi masyarakat yang masih kurang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru sebagai pengelola aplikasi LAPOR! tentunya rutin dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru pada tahun ini juga menghadirkan Duta LAPOR! dalam membantu melaksanakan sosialisasi serta mengajak masyarakat untuk menggunakan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan terpadu di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan aplikasi LAPOR! sebagai pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Banjarbaru memberikan kemudahan bagi masyarakat. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini pemerintah daerah dapat dengan mudah mengelola pengaduan laporan ataupun aspirasi dari masyarakat yang masuk, sehingga dapat memberikan tindak lanjut terkait permasalahan pelayanan publik secara efektif. Dalam hal ini tentunya juga mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru. Bagi masyarakat Kota Banjarbaru, aplikasi LAPOR! memberikan kemudahan dalam proses pengaduan laporan, serta aplikasi ini menyediakan menu dan fitur yang mudah dipahami oleh pengguna. Penulis

menemukan temuan bahwa masyarakat masih kurang dalam penggunaan aplikasi LAPOR! dan lebih memilih menggunakan media lain sebagai media penyampaian pengaduan pelaporan ataupun penyampaian aspirasi. Oleh sebab itu, perlunya sosialisasi yang lebih gencar kepada masyarakat guna meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi LAPOR! ini. Penerapan aplikasi LAPOR! ini masih mengalami beberapa hambatan, diantaranya ketidaktahuan masyarakat dengan media yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi LAPOR!, kompetensi pejabat penghubung dari aplikasi LAPOR! di setiap SKPD, dan kemauan atau partisipasi masyarakat memang masih kurang dalam menggunakan aplikasi ini. Berdasarkan jumlah data laporan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! ke Diskominfo Kota Banjarbaru terlihat setiap tahunnya mengalami penurunan. Oleh sebab itu, perlunya diadakan sosialisasi terkait pengenalan aplikasi LAPOR! ini agar masyarakat memilih menggunakan aplikasi ini dibandingkan dengan media lain.

Adanya aplikasi ini juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dan bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Diharapkan penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Banjarbaru dapat dilaksanakan secara efektif layaknya penelitian Dhiya Luchfiah terkait efektivitas LAPOR! di Kota Bandung yang penerapannya sudah berjalan dengan baik serta jumlah pengguna aplikasi juga sudah cukup banyak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi LAPOR! sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan teori pengukuran efektivitas menurut Campbell yang digunakan dalam penelitian ini bahwa keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *ouput* serta pencapaian tujuan menyeluruh melalui penerapan aplikasi LAPOR! yang sudah dapat dirasakan oleh semua pihak. Akan tetapi partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi ini masih kurang dilihat dari jumlah laporan yang masuk melalui aplikasi ini. Terdapat faktor yang menjadi penghambat penggunaan aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan yaitu ketidaktahuan masyarakat dengan media yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi LAPOR!, kompetensi pejabat penghubung di SKPD, dan partisipasi masyarakat dalam memilih menggunakan aplikasi LAPOR!. Beberapa upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru sebagai pengelola aplikasi LAPOR! untuk mengatasi beberapa faktor penghambat penggunaan aplikasi LAPOR! yaitu melengkapi sarana dan prasarana dengan menyediakan wifi umum gratis, memberikan pelatihan mengenai pengoperasian aplikasi LAPOR! kepada pejabat penghubung, dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian yang hanya dilakukan kurang dari 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti memfokuskan hasil penelitian pada efektivitas aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan yang diharapkan dapat bermanfaat dan berguna kepada pemerintah daerah atau dinas terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang layanan pengaduan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas dan seluruh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak terlibat yang membantu dalam pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bogor : Ghalia Indonesia

- Ismail, Nawari. 2015. *Metodologi Penelitian Untuk Studi Islam*. Yogyakarta : Samudra Biru
- Nashudin. 2016. *Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Mataram : Sanabil Creative
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Sari, Eliana. 2007. *Seri Manajemen Organisasi: Buku 1 Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta : Jayabaya University Press
- Sudarman. 2019. *Pengembangan Kurikulum : Kajian Teori dan Praktik*. Samarinda : Mulawarman University Press
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Ulum, M. Chazienul. 2018. *PUBLIC SERVICE (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang : UB Press
- Donatus, S. K. (2016). PENDEKATAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF DALAM PENELITIAN ILMU SOSIAL: Titik Kesamaan dan Perbedaan. *Studia Philosophica et Theologica*, 16(2), 197–210.
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Lapo! *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT*



- Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- Lia, M., & Shofwan, H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 1–12. <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/2898-265-11413-2-10-20210323.pdf>
- Penerapan, & E-Government. (2006). Analisis Penerapan E- Government Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan. *Motivation and Emotion*, 30(3), 243–250.
- Rini, A. (2018). Efektivitas Program Peningkatan Produksi hasil Peternakan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(3), 1–14.
- Sabeni, H., Setiamandani, E. D., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 9(1), 43–52.
- Sufianti, E. (2007). Aplikasi e-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 4(4), 3.
- Utami, E. P., Frinaldi, A., Ilmu, J., Negara, A., Padang, U. N., Ilmu, J., Negara, A., & Padang, U. N. (2021). *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*. 3(1), 22–30.
- Yuhfizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. *E-Government*, 91.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 23 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
- Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/331/KUM/2019 tentang Penetapan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sebagai Kanal Resmi Pengaduan dan Penyampaian Aspirasi Warga Kota Banjarbaru
- Penelitian oleh Dhiya Luchfiah Laibah dengan judul Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2019, Metode penelitian Kualitatif, Bandung, 2019
- Penelitian oleh Selviana. M dengan judul Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng, Metode penelitian Kualitatif, Bantaeng, 2020
- Penelitian oleh Sunarto, Murdiansyah Herman, dan Sitna Hajar Malawat dengan judul Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! di Kota Banjarbaru, Metode penelitian Kualitatif, Banjarbaru, 2021
- <https://www.lapor.go.id/>
- <https://abdipersadafm.co.id/>
- <https://kumparan.com/>
- <https://humas.banjarbarukota.go.id/>
- <https://id.wikipedia.org/>
- <https://www.banjarbarukota.go.id/>