

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI LAPOR
DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG**

Muhammad Ath Thoriq Saleh
NPP. 29.0561

*Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: igothoriq58@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Digitalization has a good influence on the process of government administration through technological media, public services are the main part that must be addressed by the government because in its implementation public services have not run as expected so that it is considered not good, especially in terms of providing an effective service related to the delivery of aspirations and complaints of problems that occur in the community. **Purpose:** The purpose of this study is to find out, analyze and describe the effectiveness, inhibiting factors, and efforts to overcome problems from online community complaints services, through the LAPOR application at the Communication and Informatics Office of Lampung Province. **Method:** This research uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach associated with sedarmayanti theory. As for data collection techniques, researchers conducted structured interviews and documentation studies with Lampung Provincial Discominfotic Employee Informants by purposive sampling (4 informants) and the public with snowball sampling (5 informants). The data will be analyzed by data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are the quality of human resources that are still lacking, inadequate infrastructure, there are still blankspots in certain places and lack of community participation. **Conclusion:** The provision of public services related to Online Community Complaints through the LAPOR Application at the Communication, Informatics and Statistics Office of Lampung Province in general has been running well and is quite effective even though there are still some obstacles. Socialization must still be carried out again so that community participation in using LAPOR! increase.

Keywords: Effectiveness, Public Service, REPORT Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Digitalisasi membawa pengaruh baik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui media teknologi, pelayanan publik

menjadi bagian utama yang harus dibenahi pemerintah karena pada pelaksanaannya pelayanan publik belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga dinilai kurang baik, utamanya dalam hal memberikan suatu pelayanan yang efektif terkait penyampaian aspirasi dan pengaduan masalah yang terjadi pada masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis serta mendeskripsikan efektivitas, faktor penghambat, serta upaya untuk mengatasi masalah dari pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* melalui aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang dikaitkan dengan teori Sedarmayanti. Adapun teknik pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara terstruktur dan studi dokumentasi dengan informan Pegawai Diskominfo Provinsi Lampung secara *purposive sampling* (4 informan) dan masyarakat dengan *snowball sampling* (5 informan). Data akan dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, verifikasi serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah kualitas sumber daya manusia yang masih kurang, infrastruktur yang kurang memadai masih adanya *blankspot* di tempat tertentu dan kurangnya partisipasi masyarakat. **Kesimpulan:** Pemberian pelayanan publik terkait Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung secara umum sudah berjalan baik dan cukup efektif meskipun masih ada beberapa kendala. Sosialisasi harus tetap dilakukan kembali agar partisipasi masyarakat dalam menggunakan LAPOR! meningkat.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi LAPOR

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia kini telah meningkat, khususnya di bidang pemerintahan. Penggunaan media teknologi merupakan paradigma baru yang harus diterapkan di Pemerintah Indonesia, demi terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Tahapan pertama yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk merealisasikan *good governance* adalah dengan memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi untuk menyampaikan informasi pemerintah terhadap rakyat dan menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada publik.

E-government merupakan suatu metode penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi semacam perangkat mendukung penerapan sistem pemerintahan agar efektif dan efisien dalam membantu pemerintahan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi solusi bagi pemerintah guna mengoptimalkan kinerja pelayanan publik (Nugraha 2018,34-35) Konsep dasar penerapan *e-government* yang umum diterapkan adalah pembuatan *website* untuk setiap pemerintah daerah di Indonesia serta untuk instansi atau lembaga pemerintah daerah bertanggung jawab memberikan pelayanan masyarakat. Pada

prakteknya, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai daerah Indonesia masih mengalami banyak kendala. Publik pada umumnya, memiliki hak istimewa untuk mengajukan pengaduan terkait masalah tersebut sebagai bentuk masukan atau kritik kepada pemerintah.

Penanganan pengaduan dan penyampaian aspirasi merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan isi Pasal 36 dan 37 UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, pelaksana harus menyediakan akses terhadap segala hal yang diperlukan dalam pengelolaan pengaduan, baik dari sarana, proses tindak lanjut, bahan, mekanisme, maupun penyampaian informasi pelaporan kepada unit organisasi terkait. Oleh karena itu, penanganan pengaduan memerlukan pengelolaan yang baik, seperti memberikan pelayanan penanganan pengaduan, menugaskan tenaga ahli yang mumpuni, menangani pengaduan, dan menindaklanjuti pengaduan.

Masyarakat berhak mengadu dan menyampaikan harapannya atas permasalahan yang dihadapi sebagai wujud kebebasan dalam beropini dan bercita-cita. Pengaduan dan pelaporan dari masyarakat akan ditanggapi oleh pemerintah sebagai pemberi layanan masyarakat. Hal ini seharusnya memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif yang diharapkan masyarakat.

Pengaduan masalah dari rakyat seringkali terkendala oleh berbagai faktor. Misalnya, pengaduan masyarakat dapat ditangani untuk masa tenggang yang lama dan ketidakstabilan sistem laman situs *website*. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, oleh karena itu perlu adanya layanan pengaduan agar dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanannya. Tahap awal proses untuk meningkatkan pelayanan publik adalah diterimanya laporan pengaduan dari masyarakat untuk didisposisikan kepada instansi terkait agar dapat diproses untuk mencapai keberhasilan laporan tersebut. Menanggapi permasalahan terkait laporan tersebut, pemerintah mencari solusi dengan membuat sebuah inovasi laman situs *website* yang diperuntukan untuk masyarakat menyampaikan laporan aspirasi di *website*, khususnya fasilitas laporan aspirasi melalui *online* (LAPOR).

Program SP4N-LAPOR merupakan media layanan masyarakat untuk menyampaikan berbagai macam keluhan dan tujuan masyarakat secara *online* yang tergabung dengan organisasi pemerintah daerah sebagai kerangka sistem pengelolaan penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat. Cenderung dapat diakses pada 4 (empat) laman *website* yang tersedia, www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708, serta melalui aplikasi portabel ponsel (Android dan IOS) untuk setiap kalangan masyarakat. Penerapan fasilitas aspirasi dan pengaduan *online* masyarakat di Provinsi Lampung telah tersedia pada tahun 2017 dan sampai sekarang masih terus dikembangkan. Adanya pengaduan via *online* ini dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan, Pemerintah Provinsi Lampung utamanya dalam hal untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. Fasilitas media pengaduan masyarakat bisa diakses melalui laman *website*

www.lampung.lapor.go.id dan bisa juga via SMS dengan mengetikkan laporarinal (spasi) isi aduan dan kirim ke 1708.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR. Sejak awal diterapkannya aplikasi LAPOR pada tahun 2017, mengambil data pada tahun 2018-2021 hanya 196 laporan yang masuk melalui aplikasi LAPOR. Laporan tersebut mengenai bantuan sosial, infrastruktur, ketenagakerjaan, pendidikan, kesehatan, dan administrasi. Data laporan tersebut menunjukkan masih rendahnya jumlah pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat melalui aplikasi LAPOR. Kurangnya partisipasi masyarakat ini disebabkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Diskominfotik Provinsi Lampung terkait aplikasi LAPOR. Keluhan lain yang timbul dari masyarakat adalah ketidakjelasan tanggapan yang diberikan terhadap suatu laporan, sehingga membuat masyarakat menjadi tidak tertarik untuk menggunakan LAPOR.

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mumpuni merupakan masalah berikut yang timbul. SDM yang dimaksud adalah *admin* yang mengelola aplikasi LAPOR di tiap instansi atau perangkat daerah sehingga membuat proses pelayanan melalui aplikasi LAPOR menjadi terhambat. Masih adanya *blankspot* di beberapa tempat menyebabkan masyarakat pada daerah tersebut terhambat untuk melakukan proses pelaporan dikarenakan sinyal yang sulit untuk masyarakat mengakses dalam membuka aplikasi LAPOR tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR). Penelitian Gustiawan Pariz yang berjudul Elemen Sukses *E-Government* (Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat LAPOR! Kota Bandung), menemukan bahwa LAPOR! bermanfaat bagi Kota Bandung. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan substansial respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat melalui LAPOR!.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Kasma yang berjudul Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) di Kantor Sekretariat Kabupaten Gowa. Penelitian ini menjelaskan pelayanan publik dengan melihat kualitas pelayanan dengan indikator yang terdiri dari yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Indikator yang ada sudah berjalan dengan baik kecuali pada indikator bukti fisik yang masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal media komunikasi.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Then Janfung yang berjudul Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat. Hasil dari

penelitian ini menjelaskan bahwa Aplikasi SP4N- LAPOR di Kabupaten Singgau belum efektif, tidak terlaksana dengan baik melalui pengukuran menggunakan tiga indikator, yakni sumber, proses dan sasaran, yang sejauh ini masih perlu ditingkatkan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas akan berlainan terhadap hasil peneliti terapkan, jika hasil pengkajian di atas memberi penekanan terhadap penerapan implementasi, pemanfaatan, serta faktor elemen yang menunjang kesuksesan terhadap sistem pelayanan laporan *online* melalui aplikasi LAPOR. Sementara pada penelitian lebih fokus terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat menggunakan LAPOR serta upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik pemerintah Provinsi Lampung dalam mengatasi faktor penghambat pelaksanaan pengaduan melalui LAPOR.

1.5. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dan apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaannya serta bagaimana upaya mengatasi hambatan tersebut.

II. METODE

Metode di dalam riset penulis menggunakan menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif melalui pendekatan induktif. Kualitatif deskriptif adalah suatu metode dimana peneliti menanyakan langsung kepada narasumber yang terlibat (Nazir 2014,54). Pendekatan induktif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji topik penelitian tertentu dan bersifat khusus kemudian diperoleh pengetahuan yang lebih luas. Pengumpulan data penelitian ini dengan memperhatikan komponen penting efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR dengan menggunakan teori efektivitas Sedarmayanti (2009) yang terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu *input*, proses, *output*, dan produktivitas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan menurut sugiyono (2017,233) melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Data dianalisis melalui 3 (tiga) tahapan utama analisis kualitatif, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing verification* (penarikan kesimpulan). Reduksi data adalah memilih dan memilah data sesuai dengan dimensi teori pemberdayaan Parsons at al. Setelah data direduksi, kegiatan menyajikan data yang telah direduksi ke dalam gambar, tabel, dan lain-lain yang mudah dimengerti. *Conclusion drawing* yaitu membuat kesimpulan sementara dari data yang sudah disajikan kemudian diverifikasi kepada narasumber untuk memperoleh kesimpulan akhir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung

- *Input* LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung

Terdapat 4 (empat) indikator dalam *input* yaitu infrastruktur pendukung, material, modal, dan kompetensi SDM yang dimiliki sesuai dengan *skill* dan bobotnya untuk kepentingan tercapainya tujuan organisasi tersebut. Proses pencapaian tujuan dari visi dan misi melalui program-program yang telah ditetapkan harus mempunyai suatu *input* yang memadai agar dalam pencapaian sasaran dan tujuan sesuai rencana dan harapan, kaitannya dengan ini dimana pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat via *online* melalui *website* LAPOR!

- a. Infrastruktur Pendukung di Diskominfo Provinsi Lampung dalam menunjang pelayanan melalui Aplikasi LAPOR!

Infrastruktur pendukung dapat diartikan sesuatu yang berupa benda, yang memiliki peranan dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas yang dapat memberi kemudahan dan kelancaran bagi suatu usaha dan umumnya diperlukan sebelum suatu kegiatan berlangsung maka dapat pula disebut sebagai sarana fisik. Sarana materil merupakan suatu alat yang berfungsi untuk penunjang dan juga sebagai pendukung kegiatan atau program untuk mempermudah proses pelayanan. Infrastruktur pendukung prasarana merupakan sesuatu yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

- b. Materil pada Aplikasi LAPOR di Diskominfo Provinsi Lampung

Materil dapat dipahami sebagai bahan untuk menjadi suatu bentuk yang diperlukan oleh kegiatan yang kemudian diolah guna mencapai tujuan. Dalam hal ini yaitu data laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat digunakan oleh *admin* LAPOR! untuk diolah menjadi informasi yang diproses sesuai tujuan dari laporan tersebut.

- c. Modal Aplikasi LAPOR Diskominfo Provinsi Lampung

Modal berkenaan dengan proses pelaksanaan program, misal sumber pendanaan untuk memenuhi kelengkapan fasilitas fisik dan gaji atau insentif aparatur Diskominfo Provinsi Lampung. Pada pelaksanaannya penggunaan modal akan dianggarkan untuk penyediaan dan pemeliharaan komputer dan perangkat-perangkat keras komputer (*brainwith*) sebagai alat utama untuk proses pelayanan LAPOR!

- d. Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Aplikasi LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung

Kompetensi SDM bisa dipahami sebagai suatu kemampuan atau

pengetahuan individu produktif yang akan bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Kompetensi SDM merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal dan teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain.

- Proses pada Aplikasi LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung
 - a. Komunikasi pada Aplikasi LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung

Komunikasi merupakan kegiatan untuk menyampaikan informasi, pesan, pendapat dan gagasan. Pada umumnya, kegiatan komunikasi ini dilakukan secara verbal untuk memudahkan penyampaiannya. Proses komunikasi ini terjadi dengan adanya interaksi antara aparatur LAPOR! dengan masyarakat selaku pengguna layanan. Pemberian penjelasan terkait kejelasan informasi dari laporan pengaduan dan aspirasi yang disampaikan masyarakat melalui LAPOR!
 - b. Sosialisasi Aplikasi LAPOR! oleh Diskominfo Provinsi Lampung

Sosialisasi dapat dilakukan oleh setiap orang tanpa dibatasi ruang dan waktu. Sosialisasi dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh media, sarana, dan pendukung lainnya. Dalam hal ini sosialisasi merupakan kegiatan yang dijalankan oleh aparatur Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung untuk memberikan informasi kepada publik mengenai tata cara untuk melakukan pelaporan dan pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi LAPOR!
 - c. Pengambilan Keputusan pada Aplikasi LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung

Pengambilan keputusan adalah tahapan untuk memberikan tenggat waktu penanganan laporan yang disampaikan pelapor oleh *admin*. Seperti yang disampaikan oleh *admin* LAPOR! Diskominfo Provinsi Lampung:
“Proses penanganan laporan kita hanya mendisposisikan ke instansi terkait, biasanya ada instansi yang langsung menkonfirmasi bahwa laporan telah selesai di tindak lanjuti dan ada juga yang laporannya belum ditangani.”
(08/01/2022)
- Output Layanan Aplikasi LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung
 - a. Produk pada Aplikasi LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung

Hasil (*output*) berupa fisik diperoleh melalui *input* dan proses yang akhirnya menghasilkan sebuah produk, dalam hal ini artinya berhasilnya penyelesaian laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat. *Output* dari LAPOR! juga mengenai pelaporan, pemantauan dan evaluasi.
 - b. Jasa pada Aplikasi LAPOR! di Diskominfo Provinsi Lampung

Jasa pada LAPOR! adalah wujud pelayanan non fisik yang disediakan

oleh pihak pengelola aplikasi LAPOR! kepada masyarakat, berupa layanan untuk mendapatkan informasi mengenai proses penanganan masalah yang disampaikan oleh masyarakat. Bentuk jasa non fisik yang diberikan wajib oleh pengelola atau *admin* LAPOR ialah apabila laporan telah mencapai tahap disposisi, pengelola LAPOR! wajib memberikan informasi mengenai nama dan alamat dari Dinas atau Instansi terkait, agar proses penindaklanjutan dari laporan masyarakat dapat terlaksana dengan jelas. Jasa tersebut dapat juga berupa tindakan langsung yang dilakukan instansi atau dinas terkait untuk menyelesaikan laporan pengaduan.

- Produktivitas pada Aplikasi LAPOR! di DiskominfoProvinsi Lampung
 - a. Pendidikan pada Aplikasi LAPOR! di DiskominfoProvinsi Lampung

Pendidikan dapat dipahami sebagai pembelajaran, pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak. Dalam hal ini pelaksana pelayanan publik harus mendapatkan pendidikan yang sesuai agar mampu melayani masyarakat secara optimal. Pendidikan bagi aparatur adalah dasar utama untuk mempersiapkan, membina dan mengembangkan potensi individu agar mampu melayani masyarakat.
 - b. Motivasi pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di DiskominfoProvinsi Lampung

Motivasi merupakan suatu dorongan dalam memberikan semangat bekerja kepada aparatur untuk terus meningkatkan pelayanan dalam memberikan program yang baik kepada masyarakat dan juga memotivasi masyarakat agar dapat menyampaikan keluhan atau aspirasinya agar dapat membantu meningkatkan pelayanan publik yang baik. Motivasi moral yang diberikan oleh para pejabat DiskominfoProvinsi Lampung dengan membangun komunikasi secara personal dengan baik serta melakukan pengawasan terhadap program LAPOR! itu sendiri.
 - c. Pendapatan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di DiskominfoProvinsi Lampung

Pendapatan atau penghasilan *admin* LAPOR! sebagai ASN seperti ASN pada umumnya tidak mendapatkan tambahan tunjangan. *Admin* LAPOR! tidak memiliki tunjangan tambahan, jadi penghasilan yang didapat oleh *admin* LAPOR! sama seperti ASN yang lainnya sesuai dengan golongan dan pangkat yang dimiliki.

3.2 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung

- **Kualitas Sumber Daya Manusia**

Pelaksanaan program aplikasi LAPOR! ini melibatkan perangkat daerah lain, tidak hanya Diskominfo Provinsi Lampung saja yang menggunakan aplikasi LAPOR! ini. Setiap perangkat daerah memiliki *admin* yang bertugas menerima laporan pengaduan, berkoordinasi dalam memproses pengaduan, menjawab pengaduan, serta memberikan laporan atas penyelesaian laporan. Untuk kendala yang dihadapi, terkadang *admin* suatu OPD lalai atau lambat dalam memproses pengaduan yang disebabkan kurangnya kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang baik. Pada tiap OPD kemungkinan terjadinya rotasi atau perubahan susunan pegawai yang berdampak kepada pergantian *admin* yang menangani aplikasi LAPOR! ini, dikarenakan *admin* lama tidak melakukan *transfer knowledge*, maka tentunya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan terkait memproses pengaduan, yang menyebabkan perlunya pelatihan kepada *admin* baru.

- **Kurangnya Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi masyarakat yang kurang disebabkan oleh belum maksimalnya sosialisasi baik secara langsung turun ke lapangan ataupun secara *online* melalui media sosial seperti *Instagram*, *facebook*, dan lain-lainnya. Sosialisasi baik secara langsung ataupun melalui media *online* untuk program aplikasi LAPOR! dilakukan hanya pada awal muncul program pada tahun 2017. Penyebab tidak dilakukannya sosialisasi untuk program LAPOR! karena sudah dirasa cukup dengan sosialisasi tahun-tahun sebelumnya. Pada kenyataannya hingga kini masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui tentang layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan secara *online* dan jumlah laporan yang masuk sangat sedikit.

- **Infrastruktur yang masih kurang memadai**

Kurangnya infrastruktur menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan program. Infrastruktur yang dimaksud adalah jaringan telekomunikasi dalam hal ini masih banyaknya daerah-daerah *blank spot*. Tidak diperolehnya sinyal yang baik untuk mendukung masyarakat melakukan proses pelaporan pengaduan atau penyampaian aspirasi.

3.3 Upaya Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dalam mengatasi faktor penghambat pelaksanaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR

1. **Memberikan Edukasi dan Pelatihan Sumber Daya Manusia**

Untuk menunjang dan mendukung penggunaan aplikasi LAPOR! agar dalam pelaksanaannya efektif, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung sebagai pengelola aplikasi LAPOR! pusat di Provinsi Lampung

memberikan pelatihan dan edukasi yang diikuti oleh *admin* aplikasi LAPOR! dan *admin* lainnya dari setiap OPD. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kemampuan aparat yang berhubungan langsung dengan aplikasi LAPOR! serta menghindari kelalaian SDM dengan memberikan edukasi pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Laporan masyarakat diproses dengan cepat dan melakukan penyelesaian terhadap setiap pengaduan hingga tuntas.

2. Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Tidak adanya sosialisasi merupakan salah satu penyebab yang menjadi faktor penghambat utama terkait efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR! sehingga masih banyak masyarakat tidak mengetahui mengenai layanan aspirasi dan pengaduan secara *online*. Ketidaktahuan masyarakat ini menyebabkan rendahnya minat dan partisipasi dari masyarakat. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Provinsi Lampung sebagai pengelola aplikasi LAPOR! tentunya harus gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung dan melalui berbagai macam media sosial.

Sebelumnya sosialisasi sudah lama tidak dilakukan, untuk kedepannya Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Provinsi Lampung akan gencar mengadakan lagi sosialisasi langsung seperti pada acara *car free day* pada hari *weekend* dan sosialisasi melalui media sosial Diskominfo Provinsi Lampung seperti melalui *twitter* @KominfotikLpg, *facebook* @DiskominfoLpg, dan *instagram*. Kedepannya Diskominfo akan tetap rutin melakukan sosialisasi dalam mengenalkan aplikasi LAPOR! ini kepada masyarakat guna meningkatkan jumlah laporan yang masuk dan agar aplikasi ini dapat aktif diketahui dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Menambah Sarana dan Prasarana

Akses untuk mengadu melalui LAPOR! sangatlah mudah dapat melalui aplikasi yang bisa *download* pada *android* ataupun *IOS*, *website*, dan juga *twitter* @LAPOR1708. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung melakukan upaya untuk menunjang masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR! dengan memasang *wifi* umum gratis serta memberikan tiang-tiang untuk meningkatkan sinyal internet. Sarana dan prasana ini disediakan agar masyarakat tidak kesulitan dalam mengakses internet untuk berpartisipasi secara aktif dalam menyampaikan aspirasi serta pelaporan pengaduan. Setiap keluhan masyarakat langsung direspon dan dicarikan solusi sesuai dengan permasalahan yang ada. Waktu dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri langsung direspon dan diberikan solusi yang akan dikerjakan hari itu juga sesuai dengan antrian.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas akan berlainan terhadap hasil peneliti terapan, jika hasil pengkajian di atas memberi penekanan terhadap penerapan implementasi, pemanfaatan, serta faktor elemen yang menunjang kesuksesan terhadap sistem pelayanan laporan *online* melalui aplikasi LAPOR.

Sementara pada penelitian lebih fokus terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat menggunakan LAPOR serta upaya Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam mengatasi faktor penghambat pelaksanaan pengaduan melalui LAPOR.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat yakni statistik laporan melalui aplikasi masih rendah jika dibandingkan dengan pengaduan melalui *Call Center*.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti mengenai Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi Statistik dan Informatika (Diskominfotik) Provinsi Lampung bahwa penerapan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR! oleh Diskominfotik Provinsi Lampung sudah berjalan dengan baik dan cukup efektif sesuai dengan teori pengukuran efektivitas Sedarmayanti yaitu *input*, proses, *output* dan produktivitas. Namun terkait dengan pelaksanaan sosialisasinya belum berjalan dengan baik, karena untuk sekarang Diskominfotik Provinsi Lampung tidak lagi melakukan sosialisasi secara langsung ataupun melalui media sosial. Sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan pengaduan dan penyampaian aspirasi secara *online*, berdampak pada jumlah laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! masih sedikit. Faktor-faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR! di Dinas komunikasi Informatika dan Statistik yaitu, kualitas SDM, kurangnya partisipasi masyarakat, dan infrastruktur yang masih kurang memadai. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung dalam pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR! dengan memberikan edukasi dan pelatihan SDM, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan menambah sarana dan prasarana.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini juga terbatas karena masih belum aktifnya aplikasi lapor dengan sepenuhnya.

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 aplikasi Lapor, Mengingat program LAPOR! ini adalah program pelayanan publik yang berbasis aplikasi elektronik. Terkait kemampuan admin LAPOR! dalam proses pelayanan penanganan laporan masyarakat harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali, karena program LAPOR! ini akan terus berinovasi seiring dengan berkembangnya teknologi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indoensia.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Pariz, Gustiawan. 2017 "Elemen Sukses *E-Government* (Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat LAPOR! Kota Bandung)
- Kasma. 2020 "Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) di Kantor Sekretariat Kabupaten Gowa"
- Janfung, Then. 2020 "Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat"

