

PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT DI KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN

Ian Alfian Ishaq
NPP. 29.1383

*Asdaf Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: ianalfian49@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The People's Online Aspiration and Complaints Service (LAPOR) is present as a forum for aspirations and complaints from the community based on applications and websites that aim to realize the "no wrong door policy" so that any public complaints of various types of reports will be submitted to service providers. **Purpose:** This study aims to see how the application of the People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR) as a complaint service for the community in Bone Regency. **Methods:** The research design used is a qualitative descriptive research method with an inductive approach. Data collection techniques include semi-structured interviews, participatory observation and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results:** The results show that the implementation of the People's Online Aspiration and Complaints Service (LAPOR) has been implemented well, but in its application in the community it is still not fully implemented by the community, this is based on the theory of application through three elements, namely the program implemented, the target group, and Implementation. **Conclusion:** The application of the People's Online Aspiration and Complaints Service (LAPOR) in Bone Regency is considered not optimal. In the implementation process, there are 3 dimensions that are an important part, namely the Program implemented, the Target Group, and the Implementation, where there are still several problems that must be addressed immediately. **Keywords:** Implementation of e-Government, Complaint Service, LAPOR*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) hadir sebagai wadah aspirasi dan pengaduan dari masyarakat berbasis Aplikasi dan website yang bertujuan untuk merealisasikan kebijakan "no wrong door policy" sehingga setiap aduan masyarakat yang berbagai jenis laporan akan disampaikan kepada penyelenggara pelayanan **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Penerapan dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat*

di Kabupaten Bone. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi terstruktur, observasi secara partisipatif dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya dimasyarakat masih belum sepenuhnya di terapkan oleh masyarakat hal ini berdasarkan teori penerapan melalui tiga unsur yaitu Program yang dilaksanakan, Kelompok target, dan Pelaksanaan. **Kesimpulan:** Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Bone dinilai belum optimal. Pada proses penerapannya ada 3 dimensi yang menjadi bagian penting yakni Program yang dilaksanakan, Kelompok Target, dan Pelaksanaan yang masih terdapat beberapa permasalahan yang harus segera diatasi.

Kata Kunci: Penerapan *e-Government*, Layanan Pengaduan, LAPOR

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan manusia saat ini dihadapkan dengan pesatnya perkembangan zaman. Di era 4.0 manusia harus bisa beradaptasi dengan perkembangan yang mengharuskan manusia berada di lingkungan serba digital. Dengan perkembangan tersebut manusia akan lebih mudah melakukan sesuatu dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Inovasi-inovasi berbasis digital bermunculan dikarenakan kondisi sekarang ini yang mengharuskan manusia untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Indonesia khususnya juga telah menjalani siklus kehidupan yang ditandai dengan era digitalisasi. Perubahan dinamika kehidupan yang mana semulanya manusia sebagai pemeran utama dalam tumbuh kembangnya perekonomian yang secara perlahan tapi pasti kini mengalami perubahan, yaitu digantikan oleh otomatisasi mesin dan digitalisasi teknologi sebagai motor penggerak perekonomian. Di era modernisasi terutama dalam bidang teknologi informasi yang dikenal sosial media dan komputer yang mampu mentransmisikan segala bentuk data dan informasi yang kita cari secara cepat, tepat, dan efisien.

Menyikapi perubahan tersebut pemerintah Indonesia juga terus mengeluarkan sistem berbasis digital di tengah masyarakat yang dapat digunakan oleh masyarakat salah satu perwujudannya dengan adanya *e-government*. Penerapan *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintah khususnya pelayanan publik membutuhkan teknologi informasi yang baik serta dorongan sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang tertentu. Dengan adanya *e-Government* dapat menciptakan pelayanan yang lebih fleksibel dan mengikuti perkembangan zaman yang membuat pelayan pemerintah semakin efektif dan efisien (Ridhawati et al., 2019). Salah satu tugas pokok dari pemerintah dalam penerapan *e-Government* adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat. Bentuk perwujudan penerapan *e-Government* yaitu sistem pelayanan pengaduan secara online yang dapat akses oleh seluruh masyarakat Indonesia dengan menyalurkan aspirasi serta aduan yang terjadi di tengah lingkungan masyarakat terkait kinerja pemerintah. Sistem layanan pengaduan

yang telah diterapkan pada beberapa daerah kabupaten atau provinsi yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) (Selviana. M, 2020). Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) hadir sebagai wadah aspirasi dan pengaduan dari masyarakat berbasis Aplikasi dan website yang bertujuan untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” sehingga setiap aduan masyarakat yang berbagai jenis laporan akan disampaikan kepada penyelenggara pelayanan (Zeniari, 2019). LAPOR dibentuk oleh Kantor Staff Presiden (KSP) yang melibatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah pada pengawasan program pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

1.2 Kesenjangan masalah yang diambil

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) hadir sebagai wadah aspirasi dan pengaduan dari masyarakat berbasis Aplikasi dan website yang bertujuan untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” sehingga setiap aduan masyarakat yang berbagai jenis laporan akan disampaikan kepada penyelenggara pelayanan (Zeniari, 2019). LAPOR dibentuk oleh Kantor Staff Presiden (KSP) yang melibatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah pada pengawasan program pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

Keberadaan LAPOR merefleksikan kemajuan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi serta peningkatan kapasitas pemerintah daerah dengan melibatkan aspirasi dan aduan dari masyarakat dalam rangka merumuskan kebijakan pemerintah daerah. Aplikasi atau website tersebut masyarakat sebagai sarana aspirasi dan aduan tanpa perlu melewati alur birokrasi yang rumit atau mendatangi langsung institusi pemerintah (Dhiya Lucfiah Laibah, 2019).

Beberapa kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan telah menerapkan layanan pengaduan tersebut, salah satunya di Kabupaten Bantaeng. Pada penelitian yang dilakukan oleh Selviana. M. (2020) Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Bantaeng dilihat dari 4 indikator yang menjadi tolak ukur keberhasilan pada layanan pengaduan tersebut yang pertama pada indikator komunikasi yang berjalan dengan baik ditinjau dari sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng, kedua sumber daya untuk mengimplementasikan aplikasi LAPOR di Kabupaten Bantaeng terbilang cukup baik dikarenakan tim pengelola yang telah ditunjuk berhasil memverifikasi semua aduan yang masuk pada aplikasi tersebut, ketiga yaitu disposisi dalam hal ini pemerintah daerah telah melaksanakan tugas dengan baik dilihat dari penindaklanjutan dari setiap aduan yang masuk serta bentuk sosialisasi yang di sampaikan ke masyarakat dan pemerintah desa/kelurahan di wilayah Kabupaten Bantaeng terkait adanya program layanan LAPOR, keempat adalah struktur birokrasi dalam hal ini implementasi LAPOR Pada Kabupaten bantaeng berjalan sesuai dengan *Standar Operation Procedure* (SOP).

1.3 Penelitian terdahulu

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu permasalahan yang menyerupai dengan penelitian yaitu Penelitian Selviana M.(2020) dengan judul penelitian “Implementasi Pelayanan Publik Sp4n-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Bantaeng” menemukan bahwa Kesimpulan pada penelitian ini adalah implementasi layanan pengaduan LAPOR di di Diskominfo Kabupaten Bantaeng dinilai masih terdapat kendala pada pelaksanaannya yaitu kendala koordinasi yang dimana admin kabupaten sulit mengetahui siapa saja yang menjadi pejabat penghubung pada masing-masing OPD, dikarenakan masih terdapat pejabat penghubung pada OPD yang masih belum memahami apa yang menjadi tugas pokoknya. Kendala kedua yaitu kontak person, banyak masyarakat yang melaporkan pengaduan secara tatap muka dan tidak memiliki kontak person yang mengakibatkan admin kabupaten kesulitan dalam menangani aduan tersebut. Penelitian Kasma (UNISMUH, 2020) yang berjudul “Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa” dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di kantor Sekda Kabupaten Gowa dengan melihat indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sudah berjalan dengan baik terkecuali pada indikator bukti fisik terutama pada hal komunikasi dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan pengaduan online tersebut dan kendala pada sumber daya manusia yang terkadang lambatanggapi laporan yang masuk sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Serta aplikasi yang terkadang eror. Penelitian Dhiya Lucfiah Laibah pada tahun 2019 dalam skripsinya yang berjudul “Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan informatika Kota Bandung” menyimpulkan terkait Layanan Lapor di Diskominfo Kabupaten Bandung jika dilihat dari pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik dan efektif yang pertama dilihat dari *input* LAPOR dengan kelengkapan fasilitas fisik baik sarana maupun prasarana yang memadai meskipun terkadang sever internet mengalami kendala berupa *down* atau *error*, hal ini dapat diantisipasi oleh aparatur dengan cara menggunakan *smartphone* pribadi karena program LAPOR ini berbasis aplikasi yang dapat diakses dengan mudah. Yang kedua *output* LAPOR yang sudah baik dilihat dari kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan yang telah diselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan SOP LAPOR. Penelitian Aty Kusumawaty, Joni Dawud, dan Hendrikus Gedeona dengan judul “Pemodelan Data Center untuk Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis TIK di Pemerintah Kota Bandung” meneliti tentang bagaimana cara Pemerintah Kota Bandung memenuhi keterbukaan informasi dan pelayanan publik berbasis TIK menemukan Pemerintah Kota Bandung membentuk integrasi data dan sistem yang dilakukan dengan cara membangun infrastruktur TIK melalui *data center* dan portal data terpadu. Sarana dan prasarana TIK milik seluruh OPD menggunakan aliran aktifitas perancangan Infrastruktur. *Data center* mengacu pada standar *Telecommunication Industry Association*. Penelitian Hery Sufadmi dan Effiyaldi dalam penelitian “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kepegawaian

Berbasis Web Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi” yang mengkaji mengenai Sistem Informasi Kepegawaian berbasis website yang dapat meningkatkan layanan kepegawaian di lingkungan Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Jambi. Sistem Informasi Kepegawaian memudahkan pegawai untuk mengolah data pegawai meliputi usul kenaikan pangkat, usul pensiun, usul kenaikan gaji berkala, melihat tunjangan kinerja, dan melihat data kehadiran pegawai menemukan bahwa adanya Sistem Informasi Kepegawaian berbasis *website* dapat meningkatkan layanan kepegawaian. Penelitian Arin Nurhita Ashari (2018) yang berjudul “Pemanfaatan Aplikasi LAPOR Sleman sebagai Layanan Pengaduan di Kabupaten Sleman” dengan hasil penelitian bahwa pemanfaatan aplikasi LAPOR yang dirasakan masyarakat yaitu pelayanan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Serta masyarakat dapat menyampaikan keluhannya apapun kapanpun dan dimanapun karna dengan adanya ppengaduan dapat dikatakan masyarakat juga ikut berpartisipasi dalam pembangunan serta perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman. Kemudian penelitian Nataya Anindita pada tahun 2016 yaitu “Elemen Sukses E-Government Studi Kasus LAPOR di Kota Bandung” menemukan bahwa LAPOR yang merupakan aplikasi pengaduan berbasis ICT ini sudah berhasil dilihat dari elemen-elemen yang ada yaitu elemen pemerintahan sebagai penyelenggara program LAPOR dan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana focus dan lokus penelitian yang berbeda dengan basic lokasi penelitian yaitu Kabupaten Bone yang memang masih sangat rendah dalam konteks indeks literasi digital. Sehingga tolak ukur keberhasilan E-Government yang diharapkan tentunya berbeda dengan penelitian Nataya, Arin, dan Ati yang melakukan penelitian di Kota. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) menurut teori penerapan Wahab (2008:45) yaitu adanya program yang dilaksanakan, adanya kelompok target, adanya pelaksanaan berbeda dengan penelitian dari Hery Sufadmi dan Effiyaldi. Diharapkan kebaruan dalam penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan bermanfaat bagi penelitian penelitian selanjutnya.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana penerapan LAPOR sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Tujuan selanjutnya untuk mengetahui hambatan dalam penerapan LAPOR serta mengetahui upaya untuk mengatasi hambatan dalam penerapan LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika dan Persandian Kabupaten Bone.

II. METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi terstruktur, observasi secara partisipatif dan dokumentasi. Teknik

analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan penelitian terhadap penerapan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam rangka upaya pelayanan terhadap pengaduan masyarakat di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan dan memperoleh hasil sebagai berikut.

3.1. Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Penelitian ini akan menganalisis penerapan LAPOR di Kabupaten Bone dengan lokus penelitian di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone. Dinas ini merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan segala urusan pemerintahan daerah pada bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan Persandian melalui tahap penyusunan rencana kerja yang disesuaikan dengan visi misi kepala daerah kemudian melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Bone sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah. Dalam hal ini Pembahasan ini penulis menggunakan fakta-fakta yang didapat melalui observasi lapangan yang diperkuat dengan informasi yang diperoleh penulis dari proses wawancara dengan informan yang telah ditetapkan oleh penulis. Peneliti mengumpulkan fakta-fakta yang diperoleh lapangan dan disesuaikan dengan teori Penerapan yang dikemukakan oleh Wahab (2008:45).

Keberhasilan Penerapan menurut Wahab (2008:45) sangat dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu:

1. Program yang dilaksanakan

Berdasarkan unsur penerapan yang dikemukakan oleh Wahab (2008:45) hal yang paling mendasar dari keberhasilan suatu penerapan yaitu dengan adanya program yang dilaksanakan, tanpa adanya program yang dilaksanakan maka hal akan dilakukan tidak akan terukur dan tidak dapat mencapai tujuan yang jelas. Maka penentuan program yang akan dilaksanakan sangat penting untuk mencapai tujuan keberhasilan penerapan dalam meningkatkan dan mencapai tujuan yang jelas pada suatu penerapan. Program yang dilaksanakan dalam Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone ini dianalisis berdasarkan unsur penerapan Wahab (2008:45) yang menyatakan bahwa indikator dari Program yang dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

a. Peningkatan pelayanan pengaduan melalui Aplikasi/Website LAPOR

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone juga perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang mendukung dalam melaksanakan pelayanan pengaduan. Efektifnya suatu pelayanan perlu dapat diukur oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Tersedianya sarana dan prasarana seperti meja kerja, Wifi, dan Tablet Samsung untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan yang

masuk dan di disposisikan ke dinas OPD terkait yang berwenang dalam menindaklanjuti laporan. Selain itu berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone terdapat fasilitas khusus kepada admin LAPOR yang bertugas untuk menangani setiap laporan pengaduan di aplikasi LAPOR. Sarana dan prasarana adalah salah satu penunjang efisiensi dan efektivitas dalam pemberian layanan. Dalam mewujudkan asas-asas pelayanan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu asas fasilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian harus melengkapi sarana dan prasarana yang mendukung suksesnya pelayanan pengaduan ini.

Tabel 1
Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana Admin LAPOR Dinas
Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone

NO	NAMA BARANG	KONDISI
1	Tablet Samsung	Baik
2	Wifi	Baik
3	Komputer	Baik
4	Printer	Baik
5	Meja Kerja	Baik
6	Kursi	Baik

Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupate Bone

Berdasarkan tabel daftar sarana dan prasarana diatas, dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana untuk admin pengelola layanan pengaduan LAPOR sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan admin dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama pelaksanaan pengaduan. Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan Kepala Seksi Layanan Aspirasi Publik sebagai Admin LAPOR memanfaatkan sarana dan prasana dengan baik dalam melayani setiap aduan yang masuk untuk langsung di disposisikan ke pihak yang berwenang untuk menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.

b. Peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya inovasi LAPOR tersebut memberikan dampak positif, karena memberikan memberikan wadah kepada masyarakat untuk ikut dalam penerapan *e-Government* dengan memanfaatkan media online. Sehingga isu-isu yang beredar ditengah masyarakat dapat teratasi hanya dengan menyampaikan aspirasi dan aduan melalui aplikasi atau wesite LAPOR.. hal ini menjadi salah satu tujuan diciptakannya inovasi layanan pengaduan online LAPOR yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat terkait kinerja pemerintah Khususnya Kabupaten Bone. Masyarakat juga perlu mengapresiasi inovasi layanan ini dikarenakan program inovasi ini diciptakan untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh masyarakat.

c. Penerapan layanan pengaduan berbasis Aplikasi dan Website

Tabel 2

Data Jumlah Laporan Masyarakat Kabupaten Bone Tahun 2018-2021

Bulan	2018	2019	2020	2021
Januari	0	1	0	4
Februari	1	3	3	1
Maret	1	4	1	2
April	3	0	3	2
Mei	2	1	3	5
Juni	0	3	1	1
Juli	1	3	0	4
Agustus	4	1	3	7
September	0	5	0	16
Oktober	0	0	9	8
November	2	2	0	2
Desember	1	1	6	1
Jumlah	13	24	29	53

Sumber: www.lapor.go.id

Berdasarkan tabel data jumlah masyarakat Kabupaten Bone tahun 2018-2021 diatas bahwa, dilihat dari jumlah laporan yang masuk dari tahun ketahun tersebut mengalami peningkatan meskipun tidak begitu signifikan. Hal ini dikarekan masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang sangat dapat membantu dalam peningkatan layanan Pengaduan secara online melalui aplikasi dan website.

2. Kelompok Target

Unsur penerapan yang kedua dikemukakan oleh Wahab (2008:45) hal yang paling mendasar dari keberhasilan suatu penerapan yaitu dengan adanya kelompok target dari penerapan layanan LAPOR. kelompok target perlu di tentukan agar pelayanan bisa tertuju dan terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kelompok target pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone ini dianalisis berdasarkan unsur penerapan Wahab (2008:45) yang menyatakan bahwa indikator dari Program yang dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

a. Masyarakat

Belum semua masyarakat Kabupaten Bone mengetahui tentang adanya aplikasi LAPOR. Sistem jaringan Aplikasi perlu ditingkatkan dikarenakan ada pengguna yang merasa aplikasi ini terkadang *maintenance* dan *eror*.

b. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terintegrasi.

Ada sebanyak 67 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi dalam layanan LAPOR ini. Berdasarkan wawancara yang di lakukan kepada Kepala Seksi Layanan Aspirasi Publik sebagai admin pengelola LAPOR, bapak Suparman,S.Pi.,M.Si mengatakan bahwa sebelumnya kami sudah mengadakan sosialisasi bimtek kepada admin setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada hari Rabu tanggal 23 Oktober 2019. Sosialisasi bimtek LAPOR tersebut diikuti

oleh seluruh admin OPD dan Admin Kecamatan lingkup pemerintah Kabupaten Bone sebanyak 67 orang.

3. Pelaksanaan

Unsur penerapan yang kedua dikemukakan oleh Wahab (2008:45) hal yang paling mendasar dari keberhasilan suatu penerapan yaitu unsur pelaksanaan dari penerapan layanan LAPOR. pelaksanaan perlu di tentukan agar pelayanan bisa tertuju dan terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. pelaksanaan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone ini dianalisis berdasarkan unsur penerapan Wahab (2008:45) yang menyatakan bahwa indikator dari Program yang dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

a. Mekanisme

Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR dan oleh pengelola pengaduan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya yang disampaikan melalui langsung, call-center (08114000604), surat atau e-mail (aspirasipublik.bone@gmail.com), WA/SMS (08114000604 atau 1708) , Aplikasi atau Website LAPOR . pengaduan disampaikan langsung, maka Pengelola wajib mendengarkan, mencatat, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung. Pengelola wajib membantu mengisi formulir pengaduan jika Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca Formulir pengaduan memuat sekurang-kurangnya:

- identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap
- susbtansi laporan atas pelayanan
- tempat dan waktu penyampaian

Dalam hal pengaduan disampaikan melalui Sistem LAPOR! maka sistem telah memiliki format atau template yang dapat diisi langsung oleh pengaduan.

b. Faktor penghambat

Adapun beberapa hambatan dari penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR), antara lain:

1.) Kurangnya Sosialisasi kepada masyarakat

Masyarakat kurang mengetahui keberadaan aplikasi LAPOR dikarenakan pemerintah Kabupaten Bone khususnya Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone belum mengadakan sosialiasi lanngsung kepada msyarakat. Hal ini juga sangat berpengaruh terhadap laporan-laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR yaitu banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tentang jenis aduan yang dapat di laporkan. Dalam hal ini sosialisasi sifatnya penting untuk dilakukan agar dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan masyarakat paham serta dapat ikut menggunakan aplikasi atau website LAPOR.

2) Terbatasnya anggaran

Pelaksanaan suatu kegiatan tentunya sangat di perlukan suatu anggaran atau biaya untuk pelaksanaan kegiatan itu sendiri. Salah satu hambatan yang dihadapi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone dalam penerapan LAPOR yaitu tidak adanya anggaran untuk pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat dan kegiatan pelatihan kepada admin LAPOR pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Disisi lain, kendala anggaran di sebabkan karena

munculnya Covid-19 yang terjadi diseluruh Indonesia, maka anggaran tersebut di alihkan untuk menanggulangi bencana pandemic yang terjadi di Indonesia.

3) Kurangnya Kualitas Aparatur

Admin pada setiap OPD lambat dalam menangani aduan yang telah di disposisikan, dikarenakan ada beberapa admin OPD yang dipromosi/dimutasi kebagian lain atau ketingkat lebih tinggi, sehingga aparatur pengganti belum tentu menguasai dan bahkan harus belajar lagi untuk menguasai inovasi yang telah dikembangkan yaitu LAPOR.

4) Kecepatan sistem jaringan

Jaringan sering menjadi kendala utama, terkait kecepatan sistem dalam mengakses data baik informasi maupun layanan pada Aplikasi LAPOR. Hal ini juga yang dapat menyebabkan aplikasi *Error* atau *Maintenance* yang biasanya kondisi ini terjadi dikarenakan *wireless* yang bermasalah, sehingga membutuhkan peningkatan pada sistem jaringan. Kendala tersebut juga bisa terjadi karena sistem jaringan yang masih berbeda jalur dengan instansi/dinas yang terintegrasi dimana masing - masing instansi/dinas tersebut masih menggunakan jaringan sendiri - sendiri.

C. Upaya mengatasi hambatan

1) Menyelenggarakan Sosialisasi Terkait LAPOR

Sosialisasi dilakukan agar masyarakat umum dapat mengetahui dan mengenal Aplikasi ataupun website LAPOR, tata cara pelaporan yang baik, jenis laporan yang dapat di adukan. Sosialisasi dapat dilakukan di tempat atau fasilitas umum secara langsung maupun melalui penyampaian informasi menggunakan *Leaflet*. Selain itu, sosialisasi juga penting dilaksanakan di instansi/dinas terutama yang belum terintegrasi dengan Aplikasi LAPOR. Hal tersebut bertujuan untuk memperluas jaringan instansi/dinas yang terintegrasi dengan Aplikasi LAPOR, sehingga informasi dan pelayanan yang tersedia di Aplikasi LAPOR juga semakin berkembang.

2) Peningkatan Kualitas Aparatur

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone perlu memberikan pelatihan kepada admin-admin LAPOR pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi. Kegiatan ini perlu diadakan bertujuan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan kembali kepada admin LAPOR untuk meningkatkan pelayanan pengaduan yang telah dilaporkan oleh masyarakat. proses tindak lanjut aduan yang dilaporkan oleh masyarakat harus dilaksanakan tepat waktu oleh admin pengelola LAPOR pada setiap OPD.

3) Memperbaiki serta Meningkatkan sistem jaringan

Hal ini Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone perlu melakukan koordinasi dengan pemerintah pusat mengenai aplikasi LAPOR yang kadang mengalami *error* dan *maintenance* agar pemerintah pusat sebagai pencipta inovasi pelayanan pengaduan LAPOR dapat mengantisipasi kendala-kendala seperti *error* dan *maintenance*.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

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

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai layanan pengaduan di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan melalui hasil wawancara serta data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Bone dinilai belum optimal. Pada proses penerapannya ada 3 dimensi yang menjadi bagian penting yakni Program yang dilaksanakan, Kelompok Target, dan Pelaksanaan yang masih terdapat beberapa permasalahan yang harus segera diatasi. Penerapan LAPOR masih ditemukan banyak kendala dalam penerapannya, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan Aplikasi atau Website LAPOR belum dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone, terbatasnya anggaran untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi ataupun kegiatan pelatihan, kualitas aparatur yaitu Admin pengelola LAPOR pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terintegrasi masih lambat dalam menangani setiap aduan masyarakat, kecepatan sistem jaringan pada Aplikasi LAPOR yang kadang maintenance dan error yang menyebabkan Aplikasi susah di buka. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Persandian Kabupaten Bone dalam memaksimalkan penerapan LAPOR yaitu menyelenggarakan sosialisasi terkait LAPOR kepada masyarakat, peningkatan kualitas aparatur agar dapat mengani adaun dengan tepat waktu dan baik, serta peningkatan kualitas aparatur dyang betujuan agar admin OPD dapat memahami tupoksinya.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan penelitian yaitu waktu pelaksanaan penelitian yang singkat sehingga membatasi pergerakan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan melakukan percobaan terhadap keberhasilan aplikasi LAPOR serta kesulitan untuk mengakses data pendukung karna kebanyakan data penagduan bersifat rahasia.

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

V. UCAPAN TERIMAKASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Dhiya Lucfiah Laibah. "EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA BANDUNG TAHUN 2019" (2019).

Kasma. "Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa" (2020) Unismuh.

Solichin, A. Wahab (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara* (P. B. Aksara (ed.); Edisi Kedu).

Ridhawati, Eka, Yuri Fitriani, Dita Novita Sari, Panji Andika P, and Ridho Pratama. "PENERAPAN E-GOVERMENT PADA PEKON SUKAMULYA (STUDI KASUS : PEKON SUKAMULYAPRINGSEWU)" XVII, no. April (2019): 246–250.

Selviana. M. "Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng" (2020).

Zeniar, A. (2019). *Efektivitas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kabupaten Indragiri Hulu*. 8, 1–18.

<https://kominfo.bone.go.id/> diakses pada tanggal 20 januari 2022

<https://www.lapor.go.id/> diakses pada 20 januari 2022

