

## Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan

Penulis :

M. Nurdin Sudharna Putera<sup>1</sup> , Dony Dwi Harsono<sup>2</sup>

Afiliasi :

Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>1 2</sup>

e-Mail :

[muhammadnurdin26.mn@gmail.com](mailto:muhammadnurdin26.mn@gmail.com)<sup>1</sup> , [donydwi222@gmail.com](mailto:donydwi222@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstract

*This study aims to find out how effective the LAPOR! in the management of community complaints in Tanah Laut Regency, knowing the government's constraints in achieving the effectiveness of the LAPOR! in the management of community complaints and the efforts made by local governments to streamline the LAPOR! in the management of community complaints in Tanah Laut Regency. The design of this research uses qualitative research and descriptive methods with an inductive approach. Techniques in data collection use observation techniques, interviews and documentation. As for the data analysis techniques used, namely data reduction, data presentation and conclusion withdrawal. Based on the results of research conducted in Tanah Laut Regency, using Duncan's theory that explains effectiveness can be measured by 3 dimensions, namely the achievement of goals, integration and adaptation mentions that the LAPOR! Which is used as a complaint reporting media is still not widely used by the public. Public understanding and awareness is still very low regarding the management of community complaints by utilizing the LAPOR! so that its application has not been fully effective. Implementation of the LAPOR! affected by the constraints and obstacles associated with the application. From some of these obstacles, it is hoped that the regional government of Tanah Laut Regency through the Communication and Informatics Office can optimize its implementation by conducting good communication with officials of agency and service leaders in Tanah Laut Regency, making clear regulations related to determining the manager of the LAPOR! in carrying out community complaint management, as well as increasing socialization related to community complaint management through the LAPOR! as a medium of reporting carried out gradually.*

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

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut, mengetahui kendala pemerintah dalam mencapai efektivitas aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dan upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk mengefektifkan aplikasi LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di

Kabupaten Tanah Laut, dengan menggunakan teori Duncan yang menjelaskan efektivitas dapat diukur dengan 3 (tiga) dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi menyebutkan bahwa aplikasi LAPOR! yang digunakan sebagai media pelaporan pengaduan masih belum banyak digunakan oleh masyarakat. Pemahaman dan kesadaran masyarakat masih sangat rendah mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan aplikasi LAPOR! sehingga penerapannya belum sepenuhnya efektif. Pelaksanaan program LAPOR! dipengaruhi oleh kendala dan hambatan yang terkait dengan penerapan aplikasi tersebut. Dari beberapa hambatan tersebut diharapkan pemerintah daerah Kabupaten Tanah Laut melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dapat mengoptimalkan penerapannya dengan melakukan komunikasi yang baik dengan antar pejabat pimpinan instansi dan dinas di Kabupaten Tanah Laut, membuat peraturan yang jelas terkait penentuan pengelola aplikasi LAPOR! dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat, serta meningkatkan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! sebagai media pelaporan yang dilakukan secara bertahap

**Kata kunci:** Efektivitas, Aplikasi LAPOR!, Pengelolaan pengaduan

## 1. Pendahuluan

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

Penerapan E-Government diharapkan membawa sejumlah manfaat bagi penyelenggaraan pemerintahan.

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas negara lainnya;
2. Memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan;
3. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan;
4. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas, dan lain sebagainya. (Indrajit.2005)

Berdasarkan uraian tersebut, diharapkan E-Government pada dasarnya dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyelenggaraannya, masyarakat berpartisipasi dalam mengawasi kinerja pemerintah melalui data yang tersedia dan mudah diakses.

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

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

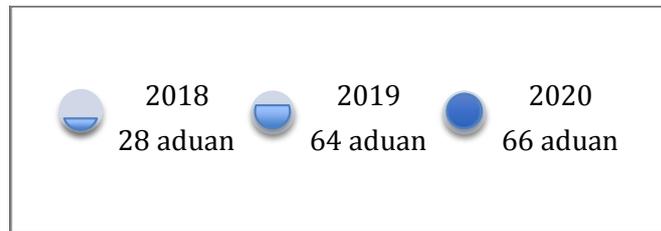
Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tanah Laut menjadi *Leading Sector* dalam penerapan e-government memberikan berbagai pelayanan terhadap masyarakat secara langsung maupun kepada perangkat daerah dalam pengembangan teknologi dan informasi. Salah satu aplikasi pelayanan publik yang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

berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat karena konsep smart city pada dasarnya tidak hanya untuk mencapai efisiensi, namun juga hubungan akuntabilitas antara masyarakat sebagai penilai kinerja dengan pemerintah sebagai penyelenggara.

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

Dari data awal yang penulis dapatkan, masih terdapat masalah dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR! sehingga aplikasi ini dinilai masih belum efektif. Berdasarkan observasi pada artikel banjarmasin.tribunnews.com Tanah Laut, 18 Juli 2021, Kepala Seksi Kemitraan, Penyiaran dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tanah Laut, Ibu Siti Mukaromah menyampaikan beberapa hal terkait aplikasi LAPOR! di Kabupaten Tanah Laut yaitu tindak lanjut laporan yang lambat diproses dan tidak memberikan informasi waktu yang jelas mengenai penindakan dari laporan yang ada. Dalam mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik layanan ini disebutkan bahwa laporan akan diverifikasi kepada instansi berwenang dalam 3 hari kerja dan instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan dalam 5 hari kerja. Pelaksanaan tindak lanjut juga ditemukan tidak ditampilkan pada kolom komentar oleh Dinas terkait dalam aplikasi. Sehingga pada pelaksanaannya laporan aduan yang ada terkesan hanya diabaikan oleh Dinas terkait. Pada kolom komentar hanya terdapat informasi penanganan lebih lanjut yang akan segera dilakukan namun pelaksanaan tindak lanjut tidak dilampirkan pada kolom komentar.

**Gambar 1**  
**Rekapitulasi Data Laporan pada aplikasi LAPOR! Pengaduan Tahun 2018-2020**



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut

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

Merujuk pada fenomena di atas, peneliti merumuskan permasalahan yang diteliti yaitu bagaimana efektivitas penyelenggaraan LAPOR! ini di Kabupaten Tanah Laut dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas penyelenggaraan LAPOR! di Kabupaten Tanah Laut. Selain itu, hasil penelitian terkait Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019 (Laibah.2019) menemukan bahwa penerapan LAPOR! di Kota Bandung pada Tahun 2019 sudah dapat dikatakan efektif dinilai berdasarkan aspek input, proses produksi, output dan produktivitas, namun masih ada terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan penggunaan LAPOR!. Penelitian kedua dengan judul Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-LAPOR) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Segerlaksono et al.2020) dengan hasil penelitian bahwa penerapan E-Lapor dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Diskominfotik Provinsi Bengkulu pada dasarnya telah menerapkan pelayanan E-Lapor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta indikatornya. Namun di sisi lain perlu adanya peningkatan SDM di setiap OPD yang ada di Provinsi Bengkulu serta peningkatan sosialisasi kepada pihak pengelola E-Lapor dan masyarakat sebagai pengguna layanan baik secara langsung maupun melalui media sosial karena hal ini akan mempengaruhi kinerja dan hasil dalam pelaksanaan E-Lapor.

Efektivitas LAPOR! Dalam pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut menggunakan indikator pengukuran kriteria efektivitas yang dikemukakan Duncan (Nani et al.2021) yang mengatakan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut prosedur dan proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Duncan untuk mengukur efektivitas penyelenggaraan LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut dengan indicator Pencapaian tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan teknik tertentu guna mendapatkan jawaban rinci tentang sesuatu yang dipikirkan, penelitian ini memungkinkan untuk memperoleh pemahaman sikap, motif, kepercayaan dan perilaku subyek, yang jika dilakukan dengan tepat maka akan berguna memperdalam tanggapan konsumen.(Hasan. 2011). Penelitian kualitatif instrumen penelitiannya adalah peneliti itu sendiri, yaitu berarti bahwa dalam penelitian kualitatif peneliti mengumpulkan data melalui dokumentasi, observasi dan wawancara dengan peserta dan disini peneliti sebagai instrumen kunci penelitian.

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan induktif. Metode deskriptif dengan pendekatan induktif diawali dari fakta lapangan,

dianalisis, pertanyaan kemudian dikaitkan dengan teori yang ada kemudian pernyataan kesimpulan . Metode induktif mendukung pencapaian kenyataan empirik yang mempertajam pada hubungan. Pendekatan induktif adalah guna menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum (Nazir.2013)

Penentuan informan pada penelitian ini adalah secara purposive sampling. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti menentukan beberapa informan yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut dan masyarakat sebagai pengguna aplikasi LAPOR!. Laporan yang masuk ke dalam aplikasi adalah bersifat anonim dan tidak anonim, sehingga pada penelitian ini akan meneliti pada masyarakat yang menggunakan aplikasi LAPOR! pada tahun 2021 dan memberikan laporan secara tidak anonim. Mengingat bahwa penelitian kualitatif tidak menekankan pada jumlah informan untuk mendapatkan informasi, melainkan mengarahkan peneliti pada kualitas dan kekayaan informasi yang dimiliki informan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan informan berjumlah 10 orang terkait penyelenggara dan pengguna LAPOR!.

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

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

### **3. Hasil dan Pembahasan**

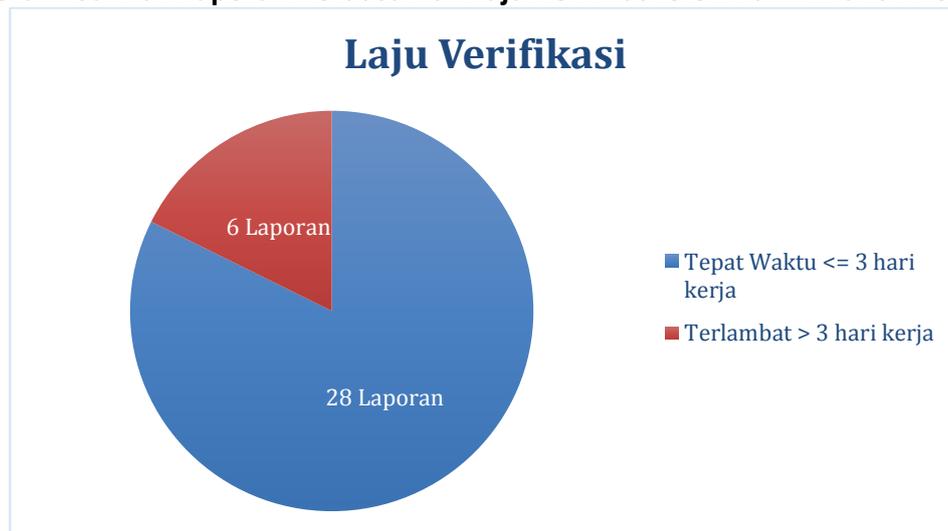
Kajian efektivitas dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Duncan dengan 3 (tiga) Dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

## A. Pencapaian Tujuan

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

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

**Gambar 2**  
**Grafik Jumlah Laporan Berdasarkan Laju Verifikasi oleh Admin Tahun 2021**



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika

Menurut peraturan dan data yang peneliti temukan, maka dapat disimpulkan bahwa waktu pengelolaan aduan yang dilakukan oleh Diskominfo masih bisa dikatakan efektif. Meskipun masih ditemukan beberapa laporan yang terlambat diverifikasi, secara umum Diskominfo Tanah Laut telah melakukan pelayanan pengaduan dengan baik.

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

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Kinerja Aplikasi LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2021**

<b>Belum Terverifikasi</b>	<b>Belum Ditindaklanjuti</b>	<b>Proses</b>	<b>Selesai</b>	<b>Tunda</b>	<b>Arsip</b>	<b>Total</b>
1	0	0	35	5	8	49

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut

Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut telah menyelesaikan 35 laporan yang diteruskan pada Dinas/Instansi terkait laporan. Hanya ada 1 laporan yang belum diverifikasi pada tahun 2021. Maka dapat dikatakan bahwa pelayanan pengelolaan pengaduan di Kabupaten Tanah Laut berdasarkan jumlah Rekapitulasi Kinerja sudah baik

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

## B. Integrasi

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

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

**Tabel 2**  
**Jadwal Pelaksanaan Manunggal Tuntung Pandang Desa di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021**

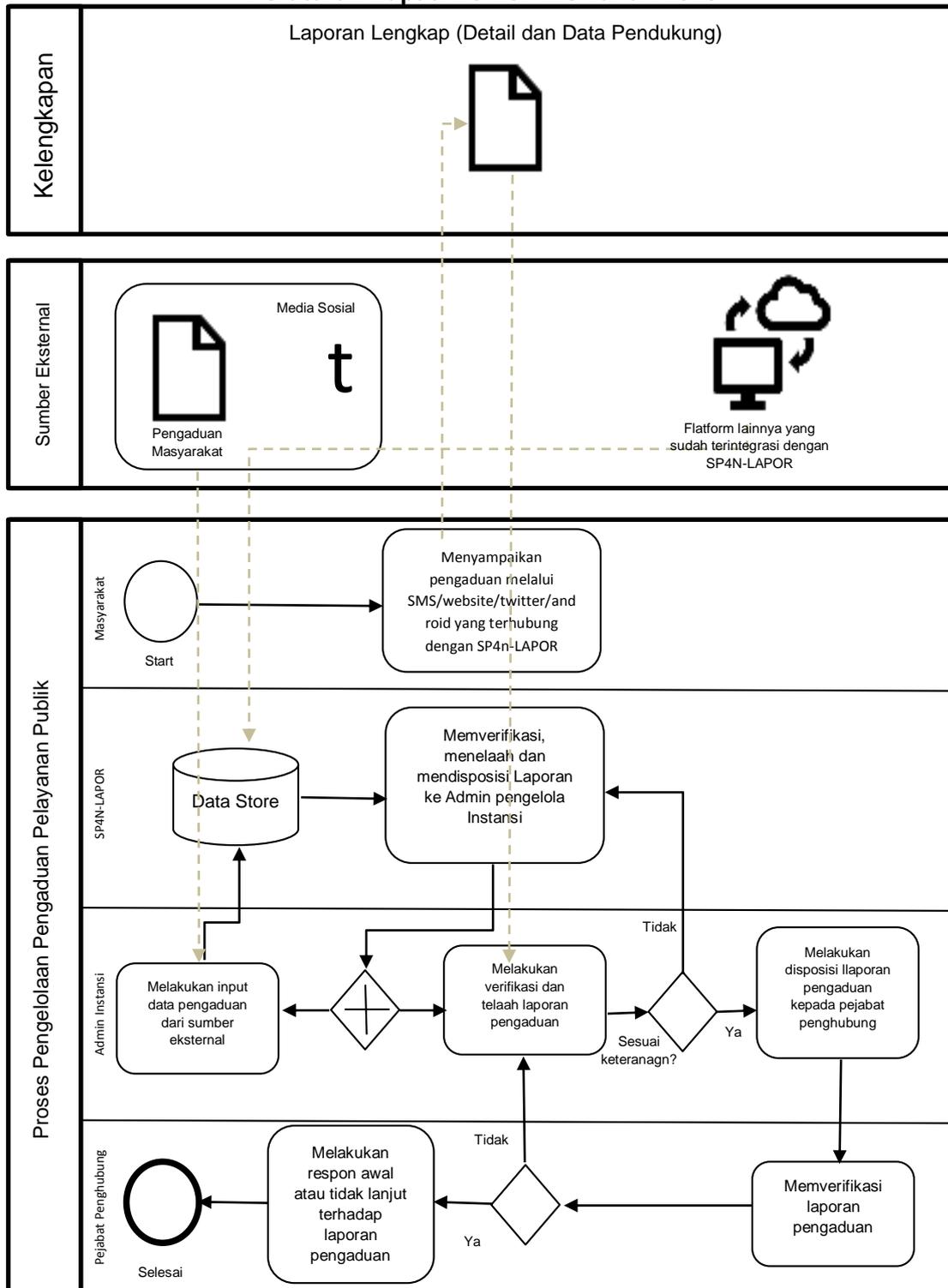
No	Tanggal	Desa	Kecamatan
1	27-28 Maret 2021	Sumber Mulia	Pelaihari
2	2-3 April 2021	Batu Ampar	Batu Ampar
3	15-16 April 2021	Raden	Kurau
4	22-23 April 2021	Galam	Bajuin
5	29-30 April 2021	Asri Mulya	Jorong
6	29-30 Mei 2021	Handil Gayam	Bumi Makmur
7	4-5 Juni 2021	Banua Raya	Bati-Bati
8	11-12 Juni 2021	Banua Tengah	Takisung
9	18-19 Juni 2021	Batu Mulya	Panyipatan
10	25-26 Juni 2021	Pulau Sari	Tambang Ulang
11	2-3 Juli 2021	Tanjung	Bajuin
12	9-10 Juli 2021	Kintap	Kintap
13	16-17 Juli 2021	Padang Luas	Kurau
14	1-2 Oktober 2021	Swarangan	Jorong
15	8-9 Oktober 2021	Jilatan Alur	Batu Ampar
16	15-16 Oktober 2021	Sungai Rasau	Bumi Makmur
17	22-23 Oktober 2021	Pagatan Besar	Takisung
18	29-30 Oktober 2021	Bati-Bati	Bati-Bati
19	4-5 November 2021	Alur	Jorong

No	Tanggal	Desa	Kecamatan
20	12-13 November 2021	Kuringkit	Panyipatan
21	19-20 November 2021	Kebun Raya	Kintap
22	26-27 November 2021	Handil Birayang Bawah	Bumi Makmur
23	2-3 Desember 2021	Durian Bungkok	Batu Ampar
24	10-11 Desember 2021	Liang Anggang	Bati-Bati
25	13-14 Desember 2021	Asam-Asam	Jorong

Sumber: Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! termuat di dalam Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) menjelaskan bahwa Aplikasi LAPOR! dapat menampung aspirasi dan pengaduan melalui SMS, twitter, dan website yang dikelola oleh admin pada Diskominfo dan terintegrasi dengan admin nasional SP4N-LAPOR!. Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Aduan yang telah diverifikasi oleh admin instansi akan diteruskan pada instansi terkait yang berhubungan dengan perihal aduan. Pejabat penghubung di setiap instansi memberikan telaah, verifikasi dan respons terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan.

**Gambar 3**  
**Flowchart Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 118 Tahun 2020**



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut

Grafik tersebut merupakan alur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! yang menunjukkan bahwa masyarakat memberikan laporan dan penyampaian aspirasi sesuai format aduan yang kemudian admin instansi akan menelaah dan memverifikasi aduan. Apabila telah sesuai dengan SOP maka aduan akan

didisposisi kepada pejabat penghubung Dinas terkait laporan dan ditindak lanjuti oleh operator dari Dinas terkait sebagai respons awal. Namun, apabila laporan yang masuk ke admin instansi tidak sesuai dengan SOP maka akan dikembalikan kepada pelapor untuk memperbaiki format agar sesuai dengan SOP yang berlaku. Laporan pengaduan yang dapat terintegrasi dengan aplikasi LAPOR! yaitu melalui website, SMS, dan Twitter.

Berdasarkan beberapa data di atas, prosedur pelaporan pengaduan masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Diskominfo melalui staf pengelola menjalankan aplikasi LAPOR! sudah sesuai prosedur. Namun berdasarkan data yang peneliti temukan media yang digunakan untuk pelayanan pengelolaan pengaduan hanya melalui website dan SMS, sedangkan pelaporan melalui media sosial Twitter tidak berjalan karena tidak ada masyarakat yang melakukan pengaduan melalui media tersebut.

### C. Adaptasi

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

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

**Tabel 3**  
**Data Sarana dan Prasarana Penunjang Aplikasi LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut**

Sarana	Prasarana
Balai atau ruangan yang memadai	Listrik

Sarana	Prasarana
Meja, kursi, dan lain-lain	Jaringan/koneksi teknologi informasi (internet)
Papan pengumuman datau papan informasi	
Perangkat jaringan komputer	

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut dan Dinas-dinas terkait memiliki sarana dan prasarana dalam pengoperasian aplikasi LAPOR! sehingga pelaksanaannya seluruh dinas telah memenuhi standar minimal.

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

#### 4. Kesimpulan

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

penggunaan sosial media Twitter belum berjalan.

## 5. Ucapan Terima Kasih

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

## 6. Referensi

Dhiya Lucfiah Laibah. Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019. UNIKOM Tahun 2019

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

Indrajit, Richardus Eko. 2002. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.

Indrajit, Richardus Eko. 2005. E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia. Yogyakarta: Andi.

Lunga Nani, Ferdeline, Rowa, Hyronimus, dan Martini, Ani. 2021. Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kabupaten Sumba Timur. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK), Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor. Jurnal Vol. VI No. 01 <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/466/>

Nazir, Moh. 2013. Metodologi Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Segerlaksono, Bendi, D. Triyanto, dan E. Darmawi. 2020. Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-LAPOR) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol.2. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/9839>

Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)