

EFEKTIVITAS PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR) DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA

Dwi Kurniawan MZ¹, Wirman Syafri² & Rizki Amalia³

^{1,2,3}Sekolah Pascasarjana Magister Terapan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Correspondence Author: dwikur22@gmail.com

ABSTRACT

The utilization of the National Public Service Complaint Management System/People's Online Aspiration and Complaints Service (SP4N LAPOR) within the Ministry of Home Affairs (Kemendagri) has been implemented since 2018. Currently, the management of public complaints has also been formalized in Minister of Home Affairs Regulation Number 8 of 2023 concerning Complaints Management within the Ministry of Home Affairs and Regional Governments. However, the utilization of the LAPOR application to accommodate public reports or complaints within Kemendagri has thus far not reached its maximum potential. The LAPOR application within Kemendagri is underutilized by the general public and government officials. Given the aforementioned issues, this research aims to explore the effectiveness of resolving public complaints through the LAPOR application within the Ministry of Home Affairs, identify emerging barriers in its resolution, and ascertain efforts made to address these barriers. This study adopts a qualitative method with a descriptive approach. To evaluate effectiveness, this research is grounded in the DeLone and McLean theory encompassing Information Quality, System Quality, User, User Satisfaction, Individual Impact, and Organizational Impact. The findings of this study indicate that the utilization of the LAPOR application within Kemendagri can be deemed effective in facilitating and resolving public reports. However, there remains dissatisfaction among the public regarding the responsiveness or answers to complaints, partly attributed to personnel rotations. The application system has successfully enhanced efficiency, albeit with some reports still being submitted through direct channels. Overall user satisfaction levels, as assessed through satisfaction ratings, are fairly good, and application integration has improved the quality and efficiency of complaint handling. The study also identifies several barriers in managing complaints through the LAPOR application, including human resource limitations, budget constraints, application features and accessibility, insufficient socialization, and lack of coordination among components. To address these challenges, the Directorate of Complaints Facilitation and Information Management (FPPI) of the Ministry of Home Affairs has undertaken various efforts, including monitoring and evaluation assistance, regulatory improvements, and external cooperation and coordination.

Keyword: *SP4N LAPOR, Kemendagri, complaints, public services*

PENDAHULUAN

Adanya Reformasi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998, menyebabkan perubahan pada sistem Pemerintahan Indonesia. Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan salah satu bentuk tuntutan reformasi yang terjadi di Republik Indonesia. Kemerdekaan berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya ditetapkan dengan undang-undang merupakan amanat dari Pasal 28 UUD 1945. Dengan

adanya reformasi ini diharapkan mampu memperbaiki tata kelola Pemerintahan Indonesia agar menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya.

Cerminan tata kelola Pemerintahan yang baik dapat dilihat salah satunya dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi di Republik Indonesia. Pengertian pelayanan publik dijelaskan secara jelas pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur mengenai Pelayanan Publik. Pelayanan publik sendiri merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dilaksanakan dan didasari oleh peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk (masyarakat) atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dapat dilihat pada sistem yang bertanggung jawab dalam mengimplementasikan sebuah sistem kebijakan, dalam hal ini adalah Pemerintah.

Dengan memberikan pelayanan berbasis *Online* ini, diharapkan masyarakat mendapatkan rasa aman dan nyaman tanpa harus datang langsung ke kantor Pemerintahan dalam memberikan laporan atau keluhan atas pelayanan publik. Dari waktu ke waktu pelayanan publik terus ditingkatkan oleh Pemerintah, salah satunya dengan cara membuat suatu inovasi di bidang elektronik. Pemanfaatan teknologi di bidang Pemerintahan tersebut, biasanya sering disebut dengan *E-Government*, *E-Government* pada hakikatnya merupakan suatu inovasi dari Pemerintah yang tujuannya mengefektifkan dan mengefisienkan proses pemberian pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih baik. Sayangnya disebagian besar lembaga Pemerintah masih menganggap pengaduan sebagai bentuk ancaman (*thread*) bagi keberlangsungan organisasi. Selain pelayanan publik, khususnya fasilitasi pengaduan masyarakat berbasis *E-Government* di Indonesia walaupun sudah disosialisasikan masih menjumpai berbagai tantangan dalam implementasinya.

Secara implementasi pelayanan pengaduan di lingkungan Kemendagri terbagi dalam dua jenis layanan yaitu pelayanan pengaduan secara langsung dan pelayanan pengaduan secara tidak langsung. Kementerian Dalam Negeri menyediakan meja dan ruangan khusus untuk menerima pengaduan secara langsung atau tatap muka. Petugas pelayanan pengaduan akan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang secara langsung ke Kementerian Dalam Negeri baik secara perorangan maupun perwakilan kelompok masyarakat yang datang sebagai delegasi. Pelayanan pengaduan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui unjuk rasa (demonstrasi) juga termasuk pelayanan pengaduan yang diberikan secara langsung.

Secara tidak langsung, Kementerian Dalam Negeri juga menyediakan berbagai kanal untuk menerima pengaduan masyarakat, dari mulai yang paling tradisional seperti surat kemudian telephone dan faximile, kemudian e-mail hingga dengan menggunakan sistem informasi berbasis website dan aplikasi android. Kementerian Dalam Negeri telah memanfaatkan perkembangan teknologi melalui penyediaan sistem informasi untuk memberikan pelayanan pengaduan mulai tahun 2013. Kementerian Dalam Negeri mengembangkan aplikasi SAPA Kemendagri untuk memberikan

pelayanan berbasis website kepada masyarakat, hingga tahun 2019 aplikasi SAPA Kemendagri dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat hingga akhirnya pada Oktober 2019 Kemendagri beralih menggunakan aplikasi LAPOR.

Melihat dari data tabel 1.1 dapat dilihat bahwa mayoritas jumlah laporan pengaduan yang disampaikan Masyarakat ke Kemendagri bersifat tidak berkadar pengawasan, yang terdiri dari unsur keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik, kritik yang konstruktif terhadap penyelenggara pelayanan publik, dan saran kebijakan pelayanan publik. Sedangkan jumlah pengaduan yang berkadar pengawasan relatif lebih sedikit, yang terdiri dari unsur penyalahgunaan jabatan atau wewenang, pelanggaran administratif, Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), dan pelanggaran disiplin pegawai.

Dari seluruh laporan pengaduan yang telah diterima oleh Kemendagri pada tahun 2023 baik yang berkadar pengawasan maupun yang tidak berkadar pengawasan tercatat bahwa laporan yang masuk untuk masing-masing Unit Kerja Komponen di Lingkungan Kemendagri, dapat dilihat dari tabel berikut dengan presentase penyelesaian laporan pengaduan keseluruhan dan rata-rata tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan dalam hari kerja pada unit kerja komponen Kemendagri.

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa presentase penyelesaian pengaduan di Lingkungan Kemendagri pada tahun 2023 sudah berjalan dengan baik, namun untuk rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan di Lingkungan Kemendagri masih dapat dikatakan cenderung lambat, hal ini dikarenakan dari data yang dilihat pada tabel 1.2 dimana rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan, masih banyak di atas dari ketentuan yang disampaikan pada alur LAPOR yaitu 8 hari kerja. Selain percepatan penyelesaian pengaduan, tingkat kepuasan Masyarakat (Pengguna aplikasi LAPOR) juga menjadi aspek penting pada efektivitas pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR di Lingkungan Kemendagri. Berikut ini merupakan data kepuasan Masyarakat (Pengguna aplikasi LAPOR).

Dari Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa belum ada masyarakat sebagai *user* atau Pengguna aplikasi LAPOR yang memberikan rating kepuasan dengan nilai baik (5.00). Berdasarkan target pada Rencana Strategis (Renstra) Kemendagri yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 67 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis (Renstra) Kemendagri Tahun 2020-2024, disebutkan bahwa target rating kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kemendagri sebesar (4.30), sedangkan berdasarkan tabel 1.3 Unit Kerja Komponen di Kemendagri masih banyak yang belum mencapai target kepuasan. Selanjutnya, berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, belum ada pasal yang memuat atau mengamanatkan terkait dengan mekanisme pemberiansanksi bagi pengelola pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri yang belum dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam hal ini adalah pengelolaan pengaduan.

Efektivitas memiliki beragam definisi sesuai dengan tinjauan, kondisi dan substansi yang sedang dibahasnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan sangat baik, apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif, menurut Sondang P. Siagian (2001:24) mengenai definisi efektivitas yaitu sebagai berikut: "Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan

keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Berdasarkan definisi yang disampaikan oleh Sondang P. Siagian, dapat dilihat Efektivitas adalah pencapaian sasaran dengan pemanfaatan beberapa faktor. Selanjutnya, H. Emerson dalam Soewarno Handayani mengatakannya bahwa efektivitas adalah: “*Effectiveness is a measuring in term of attaining prescribed goals or objectives*”. (Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya). Bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi kalautujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, pekerjaan itu tidak efektif (Soewarno Handayani, 1994:16”).

Sedangkan menurut H. Emerson dalam Soewarno Handayani, mereka lebih fokus kepada pengukuran dalam tercapainya tujuan dan sasaran. Kemudian, efektivitas menurut Sendarmayanti (2001: 59) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Efektivitas merupakan ukuran yang menjadikan program yang dijalankan efektif atau tidak. Apabila merujuk pada Sendarmayanti, maka efektivitas dapat dimaknai sebagai evaluasi karena melihat pada ukuran atau nilai. Ukuran atau nilai sendiri harus memiliki aspek, variabel, dan indikator.

Efektivitas menurut Steers (1985: 87) yaitu jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Dari beberapa uraian menurut para ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai target sasaran dan tujuan sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Menurut Ravianto (2014:11), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan para ahli, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian dalam penerapan E-government tidak lepas dari 7 hal utama yang harus dicapai seperti yang dikemukakan oleh Ibrahim A, Robert G, Giselle R (2011:78) yaitu:

1. *E-Government Organizational ICT Strategy* (Strategi Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Organisasi E-Government)
2. *User's Access Dimension* (Dimensi Akses Pengguna)
3. *E-Government Program Dimension* (Dimensi Program E-Government)
4. *ICT Architecture Dimension* (Dimensi Arsitektur Teknologi Informasi dan Komunikasi)
5. *Business Process dan Information System Dimension* (Dimensi Proses Bisnis dan Sistem Informasi)
6. *ICT Infrastructure Dimension* (Dimensi Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi)
7. *Human Resource Dimension* (Dimensi Sumber Daya Manusia)

Efektivitas merupakan cerminan dari keberhasilan pencapaian dari pelaksanaan program e-government. Pada prinsipnya menurut Nugroho (2011:65), ada “Lima Tepat” yang perlu dipenuhi

dalam hal keefektifan kebijakan, meliputi:

1. Tepat Kebijakan

Dalam tahap ini menilai mengenai kebijakan tersebut sudah tepat. Ketepatan kebijakan ini dinilai dari sejauh mana kebijakan yang telah ada bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah-masalah yang hendak diselesaikan. Sisi kedua dari dimensi ini apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak diselesaikan. Sisi ketiga adalah apakah kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter kebijakannya.

2. Tepat Pelaksana

Tahap ini menilai pihak/aktor implementasi yang paling ideal untuk menjalankan kebijakan tersebut disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai dan keutuhannya. Sebagai contoh: kebijakan yang bersifat memberdayakan masyarakat, seperti penanggulangan kemiskinan sebaiknya diselenggarakan oleh pemerintah bersama dengan masyarakat.

3. Tepat Target

Tahap ini berkaitan dengan ketepatan target menyangkut tiga hal. Pertama, melihat apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apakah tidak ada tumpah tindih dengan intervensi kebijakan itu. Hal kedua, apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi atau tidak. Ketiga, apakah intervensi implementasi kebijakan ini bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya.

4. Tepat Lingkungan

Dimensi ini menyatakan dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan, yaitu interaksi diantara lembaga perumus kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Pertama, lingkungan internal kebijakan (variabel endogen), yaitu: *authoritative arrangement* yang berkenaan dengan kekuatan sumber otoritas kebijakan, *network composition* yang berkenaan dengan komposisi jejaring dari berbagai organisasi yang terlibat dengan kebijakan, baik dengan kebijakan, baik dari pemerintah, maupun masyarakat, dan *implementation setting* yang berkenaan dengan posisi tawar-menawar antara otoritas yang mengeluarkan kebijakan dengan jejaring yang berkenaan dengan implementasi kebijakan. Kedua lingkungan eksternal kebijakan (variabel eksogen) yang terdiri dari *public opinion* yaitu persepsi publik yang akan mengimplementasikan kebijakan, *interpretive institutions* yang berkenaan dengan interpretasi dari lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat berkaitan juga dengan proses sosialisasi kebijakan yang telah dicapai sehingga pada mencapai respon atau tanggapan dari berbagai pihak yang pada akhirnya meningkatkan kerjasama dari berbagai pihak dalam kebijakan tersebut.

5. Tepat Proses

Secara umum, *implementasi* kebijakan publik terdiri atas tiga proses, yaitu:

- a. *Policy Acceptance*. Disini publik memahami kebijakan sebagai sebuah “aturan main” yang diperlukan untuk masa depan, di sisi lain pemerintah “memahami” kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan.
- b. *Policy Adoption*. Disini publik menerima kebijakan sebagai sebuah “aturan main” yang diperlukan untuk masa depan, di sisi lain pemerintah “menerima” kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan.

- c. *Strategic Readlines*. Disini publik siap melaksanakan atau menjadi bagian dari kebijakan, di sisi lain birokrat *on the street* (atau birokrat pelaksana) siap menjadi pelaksana kebijakan.

Untuk menilai Efektivitas sebuah program yang menggunakan sistem informasi DeLone dan McLean. Konsep teori dari Delone dan MC Lean (2003:3) menitik beratkan untuk kesuksesan dilihat dari kuliatas informasi dan sistem serta tingkat kepuasandari pengguna. Teori De Lone dan McLean (DdanM *Information System Success Model*) menjelaskan hubungan yang terjadi pada suksesnyasebuah sistem informasi manajemen. Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas dari sebuah sistem informasi menurut teori tersebut adalah:

1. *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *System Quality* (Kualitas Sistem) merupakan teori utama pada model DdanM *Information System Success Model*.
2. *Use* (Pengguna) dan *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) meupakan pengukuran persepsi yang dihasilkan oleh *Information Quality* dan *System Quality*.
3. *Individual Impact* (Dampak Individu) dan *Organizational Impact* (Dampak Organisasi) merupakan pengukuran yang dihasilkan dari proses sistem informasi yang ada.

Berdasarkan hal itu, maka penulis memutuskan menggunakan teori dari Delone dan MC Lean untuk menganalisis Efektivitas Aplikasi Laporan dalam mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kemendagri. Hal ini dikarenakan teori tersebut yang paling relevan digunakan karena meliputi 6 dimensi yaitu: *Information Quality* (Kualitas Informasi), *System Quality* (Kualitas Sistem), *Use* (Pengguna), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), *Individual Impact* (Dampak Individu), dan *Organizational Impact* (Dampak Organisasi) dalam menganalisis kesuksesan atau efektivitas dari sistem informasi.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Bogdan dan Taylor (Andi Prastowo, 2011:22) menyatakan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Secara prinsip penelitian kualitatif merupakan suatu kegiatan sistematis yang digunakan untuk menemukan teori dilapangan, bukan untuk menguji teori/hipotesis. Arikunto (2006:234) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan. Penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menemukan teori di lapangan. Berdasarkan uraian di atas, pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan agar peneliti dapat menghasilkan data yang bersifat deskriptif mengenai penyebab pembiasaan.

Menurut Strauss dan Corbin (1990) dalam Pardede (2009:5) mengemukakan bahwa pendekatan teori dasar adalah suatu metode penelitian kualitatif yang menggunakan prosedur sistematis untuk mengembangkan teori secara induktif yang memperoleh teori dasar. Penelitian ini juga bertujuan membangun teori yang dapat dipercaya dan menjelaskan wilayah di bawah studi.

Tujuan umum dari penelitian dasar ini yaitu secara induktif memperoleh data, diperlakukan

untuk pengembangan teoritis, dan diputuskan secara memadai untuk domainnya dengan memerhatikan sejumlah indikator.

PEMBAHASAN

Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi LAPOR

Manajemen pengaduan terkait pelayanan publik memainkan peran yang vital dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Prasetya, 2013:1152). Terdapat tiga alasan utama mengapa pengelolaan pengaduan tersebut sangat penting. Pertama, pentingnya pengaduan ini adalah untuk memenuhi hak-hak masyarakat akan layanan publik yang optimal. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, tanpa adanya diskriminasi, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kedua, pengaduan masyarakat memberikan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang disediakan. Dan yang ketiga, pengelolaan pengaduan juga berfungsi sebagai sarana bagi pemerintah untuk memberikan tanggapan atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat (menpan.go.id, 2021).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya penanganan pengaduan masyarakat secara efektif. Sebagai implementasi dari undang-undang tersebut, diterbitkanlah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik. Perpres ini menetapkan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap penyelenggara pelayanan publik harus terintegrasi dalam sistem informasi pelayanan publik. Tujuannya adalah agar pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diatasi dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara. Selain itu, Perpres ini juga bertujuan untuk mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam mengelola pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Peran penting dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dipegang oleh Pusat Penerangan Setjen Kemendagri.

Dari serangkaian pernyataan yang disampaikan oleh para pejabat pengelolaan pengaduan, aplikasi LAPOR memiliki urgensi yang penting, sebagaimana yang diatur dalam Perpres No. 76 Tahun 2013. Aplikasi LAPOR dianggap sebagai sarana yang efektif dalam membantu memudahkan proses koordinasi, komunikasi, dan evaluasi dalam menangani berbagai jenis pengaduan dan informasi yang disampaikan oleh masyarakat. Aplikasi LAPOR telah terbukti membantu dalam menangani pengaduan dengan jelas dan terarah, meskipun masih terdapat temuan bahwa sebagian besar pengaduan yang masuk melalui aplikasi ini tidak berkaitan dengan pengawasan, sementara pengaduan yang berkadar pengawasan lebih banyak disampaikan melalui unjuk rasa atau pengaduan langsung.

Pengaduan yang berkaitan dengan pengawasan biasanya menyangkut tindakan atau kebijakan yang dianggap tidak sesuai dengan peraturan atau norma yang berlaku, serta memerlukan intervensi atau tindakan penegakan hukum atau pengawasan lebih lanjut. Beberapa contoh pengaduan yang berkaitan dengan pengawasan meliputi dugaan penyalahgunaan kekuasaan atau dana publik yang dilakukan oleh pejabat pemerintah, seperti korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau penggunaan dana yang tidak sesuai peruntukannya, Pelanggaran Etika dan Tata Kelola, Pelanggaran Hukum atau Aturan dan sebagainya (Trisusilowaty et al., 2019 : 27).

Pusat Penerangan Setjen Kemendagri memiliki peran yang vital dalam melakukan

pembimbingan dan pengawasan di lingkup Kemendagri dan pemda, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Permendagri No. 8 Tahun 2023. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR di lingkungan Kemendagri memiliki potensi untuk lebih ditingkatkan melalui pengawasan yang lebih aktif dan sosialisasi yang lebih luas mengenai penggunaan aplikasi ini sebagai sarana yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik.

Pengukuran efektivitas penyelesaian pengaduan merupakan langkah penting dalam mengevaluasi kualitas dan kinerja sistem pengelolaan pengaduan. Mengacu pada teori DeLone dan McLean (2003), untuk membantu mengidentifikasi dimensi-dimensi yang relevan dalam mengukur efektivitas, DeLone dan McLean mengusulkan enam dimensi yang dapat digunakan sebagai panduan dalam mengevaluasi kinerja sistem informasi, yang juga dapat diterapkan dalam konteks pengelolaan pengaduan.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi dalam aplikasi LAPOR menyoroti beberapa aspek penting. Pertama, aplikasi ini telah berhasil menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan pengaduan dengan cara yang transparan dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah mencapai tingkat kemudahan yang baik dalam penggunaannya. Aplikasi LAPOR juga memungkinkan pengguna untuk memberikan informasi secara lengkap ketika melaporkan pengaduan. Namun tidak bisa dipungkiri masih terdapat indikasi adanya masalah dalam ketepatan informasi yang disampaikan melalui aplikasi LAPOR.

Hal itu diakui oleh Rega Tadeak Hakim, Kepala Bidang Fasilitasi Pengelola Pengaduan dan Informasi pada Pusat Penerangan Setjen Kemendagri. menurut Rega, kualitas jawaban masih berada dalam kategori cukup. Beberapa jawaban masih normatif, seperti dalam gambar berikut. Terdapat masyarakat masih belum memiliki kepuasan terhadap jawaban, tetapi ia juga menyampaikan terima kasih melalui fasilitas pengaduan yang telah disediakan.

Kualitas Sistem

Penilaian terhadap kualitas sistem aplikasi LAPOR menyoroti beberapa aspek penting dalam pengelolaan pengaduan. Pertama, aplikasi ini terbukti berfungsi sesuai dengan tujuan utamanya, yaitu mengelola pengaduan terkait pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR memenuhi kebutuhan dasar dalam pengelolaan pengaduan dengan baik. Selain itu, pernyataan juga mencerminkan bahwa aplikasi ini telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam menangani pengaduan, mengindikasikan bahwa proses pengelolaan menjadi lebih cepat dan efektif berkat kehadiran aplikasi ini. Selanjutnya, aplikasi LAPOR juga berhasil memfasilitasi keterhubungan antara pengguna dan penyelenggara pelayanan publik, yang menghasilkan koordinasi dan komunikasi yang lebih baik dalam penyelesaian pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR tidak hanya berfungsi sebagai alat pengelolaan pengaduan, tetapi juga sebagai platform interaktif yang memungkinkan interaksi yang lebih efektif antara pengguna dan penyelenggara pelayanan publik.

Dari pernyataan narasumber, aplikasi LAPOR telah menjadi saluran utama untuk pengaduan masyarakat di lingkungan Kemendagri. Hal ini menunjukkan efektivitas aplikasi dalam memfasilitasi pelaporan dari masyarakat secara lebih mudah dan transparan. Seperti yang disampaikan oleh Ikhsan Alpi Sahri Siregar PIC dari Ditjen Bina Administrasi Kewilayahan, juga menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil mencapai tujuannya dalam menyediakan kanal yang efisien untuk pengaduan publik.

Selain Ikhsan, Rega Tadeak Hakim Kepala Bidang Fasilitasi Pengelola Pengaduan dan Informasi (FPPI) pada Pusat Penerangan Setjen Kemendagri mengatakan hal yang sama. Pengelolaan pengaduan sangat penting sebab tercantum dalam RPJMN yang disampaikan oleh Presiden dan diatur dalam Perpres No 76 Tahun 2013. Menurutnya dengan hadirnya aplikasi Lapor harusnya mudah digunakan oleh masyarakat dan pengelola pengaduan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam menangani pengaduan. "Dengan sebelum adanya sistem dan setelah adanya sistem aplikasi ini pasti sangat jauhlah pasti kinerja kita bisa lebih kita tingkatkan, kemudian dari sisi koordinasi lebih efisien, dari sisi komunikasi efisien terutama dari sisi evaluasi harusnya jadi sangat mudah."

Dari segi jenis pengaduan, Rega menyebut Jenis pengaduan yang diterima bervariasi, termasuk keluhan terkait pelayanan tidak sesuai standar hingga kritik konstruktif. Adapun kebanyakan pengaduan adalah terkait kependudukan dan pencatatan sipil. "Jenis pengaduan dan informasi yg disampaikan masyarakat ini macam-macam, ada yang pelayanan tidak sesuai pada standarnya, ada kritik konstruktif, kan banyak macamnya. Kalau contohnya di komponen Kemendagri paling banyaknya tentang kependudukan dan pencatatan sipil di Ditjen Dukcapil..."

Hal itu juga diakui oleh Andrie Usi PIC dan Admin Komponen UKE 1 Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Menurutnya Ditjen Dukcapil adalah komponen dengan jumlah pengaduan terbanyak. "Sejauh ini memang kalau kita review dari jumlah pelaporan di kemendagri, Ditjen Dukcapil jadi komponen yang paling banyak jumlah pelaporannya. Dengan itu dilakukan upaya dari pimpinan menyampaikan untuk di direktorat-direktorat bisa membantu dengan maksimal memberikan jawaban atas laporan pengaduan di masyarakat jadi kita alhamdulillah cukup terbantu, tapi ada juga kendala yang kita hadapi yang pertama pengaduan ini kan belum jadi tupoksi yang tetap ya jadi seperti tugas tambahan saja, ya jadinya itu kalau di direktorat sedang ada pekerjaan atau event kegiatan lain jadi untuk tanggapan jawaban dari laporan ini suka terlambat sedangkan ada batas waktunya untuk memberikan tanggapan ya itu jadi masalah kita dalam koordinasi."

Sepanjang tahun 2021-2023, Kementerian Dalam Negeri telah menerima 6.041 laporan masuk yang disampaikan oleh masyarakat kedalam LAPOR, dimana terjadi fluktuasi setiap bulannya dan setiap tahunnya mengalami tren penurunan. Dari keseluruhan laporan masuk, rata-rata terdapat 35 laporan masuk perhari dimana laporan masuk paling banyak terjadi pada 2 Desember 2021 sebanyak 985 laporan masuk sedangkan jumlah laporan paling sedikit terjadi pada 14 April 2023 hanya terdapat 16 laporan masuk.

PENUTUP

Penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR di Lingkungan Kemendagri sudah dapat dikatakan efektif dalam dimensi kualitas informasi, namun untuk secara keseluruhan masih perlu dilakukan peningkatan. Dalam hal ini dapat dilihat dari dimensi yang digunakan pada teori Delone dan McLean (2003): a) Kualitas Informasi, melihat dari data dan penelitian dilapangan bahwa aplikasi LAPOR sudah memberikan fasilitas pelaporan dari masyarakat secara mudah dan transparan dari segi kualitas informasi, serta untuk tingkat penyelesaian pengaduan masyarakat berdasarkan data dan pernyataan dilapangan untuk tingkat penyelesaian sudah mencapai 100%. Namun masih perlu peningkatan atau perbaikan dari kualitas jawaban yang diberikan ke masyarakat; b) Kualitas Sistem;

Dari segi kualitas sistem aplikasi ini telah berhasil menjadi aplikasi kanal pengaduan di masyarakat secara nasional, namun berdasarkan data masih sering terjadi trouble sistem yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi LAPOR, sehingga menyebabkan masyarakat masih menyampaikan laporan secara langsung atau tidak melalui sistem aplikasi LAPOR; c) Pengguna; Dari dimensi pengguna, aplikasi LAPOR telah menjadi saluran utama bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan di lingkungan Kemendagri, tetapi dalam hal ini tidak semua masyarakat menyadari fitur aplikasi dan kurangnya sosialisasi dimasyarakat juga menyebabkan masyarakat kurang terinfo akan aplikasi LAPOR, sehingga tidak sedikit pengguna yang masih melakukan pengaduan secara langsung; d) Kepuasan Pengguna, Dari dimensi kepuasan pengguna, menunjukkan angka rata-rata yang cukup baik, namun setiap tahunnya rating kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan di lingkungan Kemendagri mengalami penurunan; e) Dampak Individu; Berdasarkan dimensi dampak individu, terdapat kesadaran dari admin pengelola akan pentingnya pemahaman yang baik tentang tanggung jawab masing-masing unit kerja di lingkungan kemendagri, namun masih sering terkendala oleh lambatnya koordinasi antar PIC/admin pengelola dalam menangani pengaduan yang disebabkan oleh rotasi pegawai; f) Dampak Organisasi; Berdasarkan dimensi dampak organisasi, Integrasi aplikasi LAPOR dalam sistem informasi pelayanan publik telah meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam menangani pengaduan, tetapi masih perlu perbaikan dari sisi regulasi untuk menguatkan regulasi yang sudah ada dan perbaikan pengelolaan pengaduan di lingkungan Kemendagri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anselm, Strauss dan Corbin, Juliet. 2003. *Dasar Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta :PT. Rineka Cipta.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Bogdan, Robert C. Dan Biklen Kopp Sari, 1982, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon, Inc.: Boston London.
- Gorton, Michael dkk. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Victoria:Department of Human Services.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi danManajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hogwood, B. W. (1985). *Policy Analysis for the Real World*. Oxford University Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. ANDI, Yogyakarta.
- Jogiyanto H.M. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- J. Ravianto, 2014, *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta : Binaman Aksara.
- Kotler, P., & Armstong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Penerbit Erlangga.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: BumiAksara.
- Moleong Lexy J. 2004, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant Dwijodijoto. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Nazir, Mohammad. (1998). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: GhaliaIndonesia
- O'Brien, James. 2006. *Introducing To Information System*, Salemba Empat. Jakarta.

- Prastowo Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Parnell, J. A. (2014). *Strategic Management: Theory and Practice*. SAGE Publications, Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781506374598>
- Rasyid, M.Ryaas. 1996. *Fungsi-Fungsi Pemerintahan*, Jakarta. Badan Pendidikan dan Penelitian Depdagri.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance, Kepemerintahan yang Baik, Bagian Dua: Mandar Maju*, Bandung.
- Simanjuntak, T. F.M., 2008, *Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012)*, Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Yakub. 2012. *Pengantar Sistem informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. The McGraw-Hill.
- Anas, A., & Murfat, Z. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kinerja Puskesmas Patimpeng di Kabupaten Bone. *Journal of Social and Policy Issues*, 3(4), 170-175. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i4.232>
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*.
- Febrian, R. A. (2015). Analisis Permasalahan Koordinasi Pemerintahan (Tinjauan Konseptual Dan Teoritis). *Wedana: Kajian Pemerintahan, Politik & Birokrasi*, 1(1), 41-49. <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1616>
- Ibrahim A, Robert G, Giselle R. 2011. E-Government Readiness Assessment for Government Organizations in Developing Countries. School of Computer Science, Engineering and Mathematics, Flinders University.
- Indriyani, N. W., Nurdiarti, R. P., & M. Nastain. (2022). Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja Smart Service” untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Riset Public Relations*, 2(2), 75-84. <https://doi.org/10.29313/jrpr.vi.1352>
- Lingga, I. E. B. (2022). *Implementasi Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik Nasional di Kabupaten Karo [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]*. <http://eprints.ipdn.ac.id/7756/>
- Maimunah, Dkk. 2012. Media Company Profile Sebagai Sarana Penunjang Informasi dan Promosi. Tangerang: Journal Creative Communication and Innovative Technology (CCIT)
- Mashpufah, R. N. (2023). *Peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta [Universitas Diponegoro]*. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/19439/>
- Mudzakkar, N. (2021). Strategi Manajemen Konflik Dalam Upaya Penyelesaian Konflik Politik: Suatu Tinjauan Teoritis. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 3(2), 194-202. <https://doi.org/10.35914/jemma.v3i2.643>

- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31-41. <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. (2018). E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37-53. <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1371>
- Prasetya, D. R. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), 1151-1158. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/182>
- Pratama, R. N., & Adiando, A. (2022). Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(2), 92-112. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i2.446>
- Putra, G. D. E. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Efektivitas Komunikasi Organisasi, dan Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan Sarung Tenun PT. Nabatex Cabang Kabupaten Kediri. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 156-176. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.464>
- Rully Fildansyah. (2023). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile Health (Health) dan Fitur Pemantauan Kesehatan Terhadap Gaya Hidup Sehat. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(06), 473-482. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i6.431>
- Sarifudin, F., & Sijabat, T. A. P. (2023). Analisis Beban Administrasi Terhadap Pelayanan Publik pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, 4(2), 166-177. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i2.74>
- Trisusilowaty, D., Lumbanraja, A. D., & Suteki, S. (2019). Fungsi Pengawasan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat dalam Perspektif Hukum Progresif. *Law Reform*, 15(1), 25-41. <https://doi.org/10.14710/lr.v15i1.23353>
- Wakhid, ali abdul. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53-59. <http://www.ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/161>
- Widyatama, S. P., Amalia, A., & Santosa, I. (2020). Analisis dan Perancangan Tata Kelola Ti Bumn Pada Proses Pengelolaan Layanan Pihak Ketiga Serta Monitor Dan Evaluasi Kinerja Ti Menggunakan Cobit 2019 (studi Kasus: PT Nindya Karya (persero)). *Widyatama*, 7(2), 6819-6844. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/12570>
- Yoeliastuti, Y., Darlin, E., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Penjualan Online Shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(2), 212-223. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i2.425>