
**ANALISIS PENERAPAN ELEKTRONIK LAPOR (E-LAPOR)
DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
(Studi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu)**

Beni Segerlaksono¹, Deni Triyanto², Edi Darmawi³

Abstract

The purpose of this study is to describe the application of the Electronic-LAPOR (E-LAPOR) in Public Complaint Services at the Office of the Communication, Informatics and Statistics Office of Bengkulu Province. The method used in this study is a qualitative descriptive method with data sources namely primary data obtained through observation, interviews and secondary data obtained through data on the E-Report application. The results of this study can be concluded that the application of E-LAPOR in public complaint services at the Bengkulu Province Communication, Informatics and Statistics Office in principle has implemented E-LAPOR services in accordance with Standard Operational Procedures (SOP) as well as indicators of application and service of complaints run well so that the process Community services can be followed up by the Communication, Informatics and Statistics Office of Bengkulu Province in the form of aspirations, suggestions and criticisms or complaints. However, apart from that, there needs to be an increase in human resources in each OPD in Bengkulu Province as well as an increase in socialization to officials as E-LAPOR managers and the general public as service users both directly and through social media because this will affect the results and performance in implementing E-LAPOR.

Keywords: *E-Lapor; Governansi Digital; Public Service; Bengkulu*

PENDAHULUAN

Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Untuk mendukung hal tersebut diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara

¹ Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Prof Dr Hazairin SH

² Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Prof Dr Hazairin SH

³ Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Prof Dr Hazairin SH

wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan (Triyanto, 2017).

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 3 ayat 1 menyebutkan setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan 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 (Tjiptono, 2012). E-LAPOR adalah aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi pencapaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional. E-LAPOR dikembangkan oleh UKP4 sejak tahun 2011 setelah melihat pesatnya perkembangan media digital. Di Indonesia sendiri, pengguna media digital kian bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Media digital menjadi suatu kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan sumber informasi. Dengan adanya fenomena tersebut bisa dijadikan sebagai potensi bagi pemerintah untuk melakukan pemantauan kinerja kementerian dan lembaga pemerintahan.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu merupakan kantor pelayanan publik yang sudah menerapkan sistem E-LAPOR. Upaya mensosialisasikan

sistem ini kepada OPD pemerintah provinsi Bengkulu bertujuan untuk mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kinerja atas kebijakan pemerintah daerah, baik di bidang infrastruktur, ekonomi masyarakat dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari Admin Aplikasi E-LAPOR Dinas komunikasi, informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu Dwi Erza Zily Surya Dharma, Senin (27/5/2019) mengatakan bahwa tahun 2017 jumlah pengaduan yang masuk ke admin sebanyak 8 pengaduan, pada tahun 2018 ada 22 pengaduan dan di tahun 2019 baru masuk 6 pengaduan. Dengan status pengaduan, yaitu beberapa yang sudah selesai, baru disposisi, status belum ditindak lanjuti, dan ada juga pengaduan yang bukan wewenang OPD Provinsi untuk menyelesaikannya (bengkuluinteraktif.com, 2019).

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk artikel ini antara lain dari Damanik & Purwaningsih, (2017) dengan judul penelitian “E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)”. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa informasi yang tersedia di website Pemerintah Kabupaten Bengkalis sudah memenuhi kualitas informasi yang baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan seperti adanya tautan (link) ke halaman kosong, sebagian penanggalan informasi yang belum tercantum, dan belum adanya jaminan kualitas jaringan untuk memastikan ketersediaan informasi.

Penelitian selanjutnya dari Hartati, Herawati, & Listiani (2013) tentang “Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang”. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif dan teknik analisis data dengan langkah-langkah reduksi data, display data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan prima. Dari 5 (lima) indikator kinerja, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. hanya aspek kualitas layanan, dan reponsivitas yang terlihat masih belum terwujud. Pelayanan di Dinas Kependudukan khususnya terkait pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam hal sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana

(Angkat, Kadir, & Isnaini, 2017), Penelitian terdahulu tentang Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja E-Government hasilnya bahwa Pelayanan publik saat ini dapat dikatakan belum merata, hanya orang-orang tertentu yang mendapat akses kemudahan dalam mendapatkan informasi (Witanti & Abdillah, 2018).

METODE PENELITIAN

Artikel ini berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Creswell, 2014). Fokus penelitiannya tentang Penerapan E-LAPOR pada Pelayanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu. Aspek yang dilihat bagaimana penerapan E-Lapor dengan menggunakan 3 (tiga) prinsip, yaitu Support (Dukungan), Capacity (Kemampuan), Value (Manfaat) menurut (Indrajit, 2006), dan untuk melihat indikator pelayanan pengaduan melalui Sarana Prasarana, Pengelola Pengaduan, Mekanisme Pengaduan, Jangka Waktu dan Evaluasi (Dwiyanto, 2015). Penelitian ini menggunakan tujuh informan yang terdiri dari empat orang dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu, satu Pegawai Ombusman RI Provinsi Bengkulu dan dua masyarakat Pengguna E-Lapor. Instrumen utama penelitian ini, yaitu peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara yang bisa dikembangkan sesuai dengan situasi di lapangan. Selain itu peneliti juga melakukan studi dokumentasi atas hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu: data display, data reduction dan conclusion drawing (dalam Sugiyono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan elektronik-lapor dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu, yaitu sebagai berikut:

1) Penerapan E-Lapor

Support, penerapan layanan E-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu sudah dijalankan dengan baik, di mana dukungan dari Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota sudah sangat mendukung dengan adanya layanan pengaduan masyarakat melalui E-LAPOR ini. Selain itu manajemen penerapan E-LAPOR sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang sehingga dapat memudahkan

masyarakat untuk mengakses layanan berbasis *online* ini. Berikut ini hasil wawancara dengan beberapa Informan:

“E-LAPOR ini sudah diterapkan di setiap OPD kabupaten Kota dan Provinsi dengan menerbitkan SK Kepala Daerahnya terkait eksistensi E-LAPOR yang mengacu pada peraturan Menteri PANRB, artinya dukungan pemerintah provinsi Bengkulu untuk mendorong pemerintah kabupaten dan kota dalam menerapkan dan mengaplikasikan layanan E-LAPOR ini sudah bagus dan positif yang mana kita sudah cek saat ini masing-masing OPD sudah memiliki akun admin utama dan admin penghubung terkait layanan pengaduan E-LAPOR”. (Wawancara pada tanggal 5 Juni 2020).

Jawaban yang sama juga disampaikan oleh Informan kedua, yaitu sebagai berikut:

“Pemerintah Provinsi Bengkulu Kabupaten dan Kota pada saat sekarang ini cukup baik dalam men-support atau mendukung penerapan E-LAPOR di masing-masing OPD, hal ini ditunjukkan E-LAPOR sudah dijalankan sejak tahun 2017 sampai dengan sekarang ini.” (Wawancara pada tanggal 15 Juli 2020).

Jawaban yang sama juga dikemukakan oleh Ibu Sejanah, S.Pd staf di bagian Informasi dan Komunikasi Publik:

“E-LAPOR sudah dijalankan di setiap masing-masing OPD di Provinsi Bengkulu yang Alhamdulillah sudah berjalan dengan baik meskipun masih banyak hambatan pada jaringan dan masih ada OPD yang belum menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat.” (Wawancara pada tanggal 15 Juli 2020).

Berdasarkan jawaban-jawaban dari para informan tersebut di atas dan juga pengamatan langsung di lapangan oleh peneliti, saat ini E-LAPOR sudah diaplikasikan di setiap masing-masing OPD di seluruh Provinsi Bengkulu yang mana di setiap OPD sudah memiliki jaringan layanan pengaduan dan dijalankan oleh admin penghubung kepada admin utama di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu. Artinya dukungan dari Pemerintah di Provinsi Bengkulu dalam penerapan E-LAPOR ini sudah baik dan sudah terintegrasi dari setiap OPD dengan didasari hukum dan sistem pengelolaan yang dapat dijangkau oleh masyarakat umum yang ada di Provinsi Bengkulu.



Gambar. 1. Rapat Koordinasi dengan OPD di Provinsi Bengkulu
Sumber: bengkulutoday.com

Capacity, atau kemampuan merupakan kapasitas sumber daya untuk menyongsong dalam proses penerapan E-LAPOR baik sumber daya aparatur, sumber daya finansial dan infrastruktur yang ada. Terlihat bahwa secara umum kemampuan penerapan E-LAPOR yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu sudah memiliki kapasitas yang baik dengan dilihat dari sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi baik. Anggaran untuk menerapkan layanan E-LAPOR ini sudah teralokasikan secara khusus dari APBD pada setiap tahunnya, meskipun masih perlu peningkatan agar penerapan E-LAPOR ini dapat diaplikasikan secara maksimal. Selain itu, infrastruktur yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu dalam menerapkan E-LAPOR sudah tersedia dengan baik seperti perangkat komputer atau laptop, printer dan jaringan internet. Hal ini sangat mendukung dalam proses pelaksanaan penerapan E-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu.

Value, merupakan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat umum dengan adanya E-LAPOR, pada penerapan E-LAPOR ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, yaitu dapat memberikan aspirasi secara transparan, baik dalam bentuk pengaduan ataupun saran yang positif kepada pemerintah. Selain itu pemerintah juga merasakan manfaat yang baik dengan adanya E-LAPOR ini karena pemerintah dapat mengetahui kekurangan baik dalam proses pembangunan infrastruktur maupun pelayanan publik.

2) Pelayanan Pengaduan

Pada pembahasan kedua, peneliti akan memberikan pembahasan tentang pelayanan pengaduan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, yaitu sebagai berikut:

Sarana Prasarana, merupakan suatu instrumen atau fasilitas yang ada untuk membantu proses kerja dalam menerapkan E-LAPOR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu khususnya dalam menerapkan E-LAPOR sudah memadai, artinya tidak ada kendala yang menjadi penghambat dalam proses pengaplikasian layanan E-LAPOR.

Pengelola Pengaduan, merupakan administrator yang menjalankan atau sebagai admin yang mengelola layanan E-LAPOR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang mengelola E-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Seksi Pengelola Komunikasi Publik sebagai pejabat penghubung juga dikelola oleh masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Bengkulu sebagai admin penghubung untuk menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat.

Mekanisme Pengaduan, merupakan bentuk pelaksanaan atau sistem yang diterapkan dalam proses pangaduan hingga dengan pengelolaan pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu sudah baik karena administrator menerapkan layanan E-LAPOR berdasarkan Standar Oprasional Prosedur (SOP). Penerapan E-LAPOR dilihat dari beberapa tahap pengelolaan dirasa mudah sehingga masyarakat mampu untuk mengaplikasikannya, dalam proses pengaduan masyarakat dapat diakses melalui situs www.lapor.go.id, SMS 1708 dan juga aplikasi *mobile* yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh administrator untuk didisposisikan kepada instansi terkait dalam waktu kerja selama 10 hari.

Jangka waktu, merupakan tempo yang diperlukan dalam mengelola pengaduan. Dengan adanya jangka waktu dapat memberikan kepastian kepada pelapor untuk mengetahui seberapa lama laporan diterima dan ditindaklanjuti oleh admin utama kepada instansi terlapor. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jangka waktu yang diperlukan dalam mengelola E-LAPOR ini terdiri dari beberapa tahap. Tahap yang pertama laporan diterima oleh admin utama di Dinas Komunikasi, Informatika dan

Statistik Provinsi Bengkulu selama 1-3 hari, selanjutnya laporan masyarakat akan didisposisikan kepada OPD terkait sesuai dengan laporan. Selanjutnya laporan ditindaklanjuti dalam waktu 5-10 hari kerja dan yang terakhir jika laporan tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke ombudsman RI.

Evaluasi, merupakan suatu pengukuran dan perbaikan terhadap kegiatan yang telah dilakukan dalam proses penerapan pengaduan yang bertujuan agar kinerja pelayanan melalui E-LAPOR ini dapat mencapai hasil yang memuaskan dan maksimal terhadap masyarakat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik melalui layanan E-LAPOR ini sejak tahun 2017 hingga tahun 2019 belum mencapai hasil yang maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari data hasil laporan masyarakat yang belum sepenuhnya tercapai hingga hasil akhir. Akan tetapi pada tahun 2020, data laporan menunjukkan bahwa jumlah pengaduan sudah mencapai 66 pengaduan masyarakat yang sudah ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan kinerja dari tahun sebelumnya dan ke depan perlu adanya peningkatan dan kesiapan Sumber Daya Manusia yang lebih baik agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan maksimal.

Untuk meningkatkan penerapan *electronic government* di bidang pelayanan publik perlu adanya koordinasi antar stakeholder sehingga dengan adanya kolaborasi yang baik dapat meningkatkan kerjasama yang baik untuk menyamakan sasaran dan tujuan penerapan *electronic government* (Harmiati dkk, 2020). Selain itu juga perlu adanya dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia yang baik untuk dapat memaksimalkan penerapan governansi digital di Kota Bengkulu (Triyanto & Efendi, 2019).

KESIMPULAN

Penerapan penerapan E-LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu secara prinsip sudah menerapkan layanan E-LAPOR sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Indikator penerapan dan pelayanan pengaduan dijalankan dengan baik sehingga proses pelayanan masyarakat dapat ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu, baik dalam bentuk aspirasi, saran dan kritikan ataupun pengaduan. Akan tetapi di samping itu perlu adanya peningkatan sumber daya manusia disetiap masing-masing OPD yang ada di Provinsi Bengkulu serta peningkatan sosialisasi terhadap aparatur sebagai pengelola E-LAPOR dan masyarakat umum sebagai pengguna

layanan baik secara langsung maupun melalui media sosial karena hal tersebut akan mempengaruhi terhadap hasil dan kinerja dalam menerapkan E-LAPOR.

DAFTAR PUSTAKA

Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(15), 33–48.

bengkuluinteraktif.com. (2019). Aplikasi E- LAPOR, Sarana Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH (STUDI KASUS KUALITAS INFORMASI WEBSITE KABUPATEN BENGKALIS PROPINSI RIAU). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Harmiati, Alexsander, Triyanto, D., Maya, M., & Riastuti, F. (2020). ANALISIS PEMETAAN COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PROGRAM KELUARGA BERENCANA DI KOTA BENGKULU. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 9 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32663/jpsp.v9i1>

Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 5(2), 1–16.

Indrajit, R. E. (2006). *Electonic Government Konsep Pelyanan Publik Berbasis Internet*. Jakarta: APTIKOM.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, F. (2012). *Service Managemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Jakarta: Andi.

Triyanto, D. (2017). ANALISIS KINERJA ORGANISASI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang). *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4). Retrieved from <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar>

Triyanto, D., & Efendi, S. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik : Public Admnistration Journal*, 9(2), 158–165.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/jap.v9i2.2901>

Witanti, W., & Abdillah, G. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja E-Government, dalam *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia* (pp. 222–228).