

**EFEKTIVITAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM  
MENERAPKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
(LAPOR) DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**Oleh : Alhafiz Agung Zeniar**

Email : [Alhafizagungzeniar15@gmail.com](mailto:Alhafizagungzeniar15@gmail.com)

Pembimbing : Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas KM 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

***Abstract***

*The Indragiri Hulu district government is one of the districts in Indonesia that has implemented the People's Online Aspiration Service (LAPOR) as a means of accommodating public complaints since 2014, and was initiated by the Presidential Work Unit for Supervision, and the Development Court (UKP4) has become an important pillar of the implementation of Open Government. Indonesia (OGI) in 2014. This study wants to find out whether the LAPOR carried out by the Indragiri Hulu Regency Communication and Information Office is effective in receiving public complaints, following up on community complaints, to the government's response to these complaints, namely whether the government provides solutions to solve the problems at hand. stir up society. The effectiveness of the People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR) can be seen with the theory of organizational effectiveness measurement from Duncan in Steers, namely Goal Achievement, Integration, and Adaptation. This research uses descriptive qualitative research type, using observation, interview, and documentation techniques. In this study, the subject to be studied is community service, while the object is public complaints through LAPOR. The results showed that the LAPOR applied by the Communication and Information Office of Indragiri Hulu Regency was still ineffective, where the Communication and Informatics Office of Indragiri Hulu Regency had not fulfilled every existing indicator. As the goals that have been previously set have not been maximized. Indicators of integration and adaptation of the Communication and Informatics Office of Indragiri upstream Regency still do not meet the indicators. Lack of commitment from the Indragiri Hulu District Communication and Information Office in resolving problems that occur in the operation of LAPOR, Human Resources in the Communication and Informatics Office are still minimal and less proficient in operating LAPOR, and network connections in the Indragiri Hulu Regency are still uneven which causes several regions cannot access LAPOR. This is an inhibiting factor in implementing LAPOR in Indragiri Hulu Regency.*

***Keywords: Effectiveness, Communication and Informatics Office of Indragiri Hulu Regency, LAPOR***

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menciptakan LAPOR.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yaitu sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial dan terpadu yang dibangun dan dikelola oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan. LAPOR dibentuk pada akhir tahun 2011 yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Lembaga pengelola LAPOR adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Penyedia akses dan dukungan teknis system, juga Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan

dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Selain itu lapor juga bertujuan agar:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
3. Dan Meningkatkan kualitas pelayanan public

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang menerapkan LAPOR sebagai sarana menampung pengaduan masyarakat sejak tahun 2014 dan diinisiasi oleh Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan, dan Pengadilan Pembangunan (UKP4) menjadi pilar penting pelaksanaan Open Government Indonesia (OGI) tahun 2014. Sehingga Kabupaten Indragiri Hulu terpilih sebagai pilot project OGI, sekaligus bentuk wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu terhadap implementasi Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. Penerapan pengaduan masyarakat melalui LAPOR merupakan bentuk komitmen seluruh jajaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu yang mana sebelumnya adanya LAPOR, pengaduan yang dilakukan masyarakat bisa melalui SMS ke nomor handphone pribadi Bupati yang selalu dilakukan disaat blusukan ataupun menggelar touring untuk menjemput aspirasi dari masyarakat.

Setiap pengaduan yang diterima terutama menyangkut pelaksanaan pembangunan serta pelayanan publik akan diteruskan kepada pejabat terkait di Kabupaten Indragiri Hulu untuk segera ditindak lanjuti. Namun hal itu dianggap tidak efektif karna tidak adanya transparan

sehingga masyarakat masih banyak yang menanyakan hal yang sudah terselesaikan. Maka dari itu LAPOR bertujuan untuk terjalannya komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah, memberikan ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat guna mengawasi pelaksanaan program pembangunan serta pelayanan publik. sehubungan dengan tujuan, sasaran dijalankan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu adalah semua pelayanan publik di Kabupaten Indragiri Hulu terbuka atau transparan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pengelolaan LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu telah dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) kabupaten Indragiri Hulu, lebih tepatnya di Bidang Komunikasi dan Informasi, berdasarkan oleh Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dan Peraturan Bupati Nomor 124 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu. Salah satu upaya pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dalam menerima keluhan atau pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dimana masyarakat bisa mengirim pengaduan dan aspirasi dapat melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, twitter @lapor1708 dan aplikasi Android.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu melakukan pendekatan sosialisasi untuk memperkenalkan (LAPOR) tersebut, pada

tahun 2016 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu mensosialisasikan sebanyak dua kali yang dihadiri masyarakat dan mahasiswa baru. Di tahun 2017 dilaksanakan di Hotel Irma Bunda yang dihadiri oleh peserta dari masyarakat, mahasiswa, dan organisasi masyarakat. Selanjutnya Bertempat di lantai IV kantor Bupati Indragiri Hulu yang dihadiri dari beberapa jajaran Dinas Komunikasi dan Informatika Indragiri Hulu, ADMIN LAPOR, serta beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu. Pada tanggal 14 September tahun 2018 Dinas Komunikasi dan Informatika, bagian Bidang Komunikasi dan Informasi publik juga melakukan Koordinasi Admin Lapor lapor di aula Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Indragiri Hulu dan peserta yang hadir pada acara tersebut OPD Kabupaten Indragiri Hulu 41 orang, kantor kecamatan 13 orang, dan BPR Indra Arta 1 orang. Dengan adanya LAPOR, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dapat melihat klasifikasi pengaduan yang paling banyak disampaikan masyarakat dan datanya dapat digunakan untuk pengambilan kebijakan. Tepatnya pada tahun 2016 dengan adanya LAPOR Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu terpilih sebagai 5 kabupaten/kota dan provinsi sebagai Kluster Inovasi pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Kementerian PAN dan RB, yakni dinilai sukses menjalankan program Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

**Tabel 1.1 Jumlah Data Pengaduan Tahun 2014-2020**

PERIODE	DISPOSISI	BELUM SELESAI	SEDANG PROSES	SELESAI
01 Januari-31 Desember 2014	96			96
01 Januari-31 Desember 2015	62			62
01 Januari-31 Desember 2016	54			54
01 Januari-31 Desember 2017	172		2	170
01 Januari-31 Agustus 2018	70			70
01 September 2018	11	2	9	
01 Januari-31 Desember 2019	20	20		
01 Januari-24 Juli 2020	24	24		
Jumlah	509	46	11	452

*Sumber; Rekapitulasi Admin Lapor periode 01 Januari 2014 – 24 Juli 2020, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.*

Dari tabel 1.1 memperlihatkan bahwa sejak diluncurkannya pengaduan masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, ternyata jumlah pengaduan masyarakat mengalami turun naik pengaduan disetiap tahunnya. Pada

tahun 2018 tepatnya bulan September jumlah pengaduan yang masuk ke admin instansi turun drastis hanya 11 laporan dan 46 pengaduan yang tidak selesai sama sekali hingga tahun 2020 dari keseluruhan jumlah yang masuk sebanyak 509 pengaduan dan hanya 452 yang selesai.

**Tabel 1.2 Jumlah Pengaduan Masyarakat Terbanyak di Pejabat Penghubung Dari 2014-2020**

PEJABAT PENGHUBUNG	PENGADUAN MASUK	SEDANG PROSES	BELUM SELESAI	SELES AI
RSUD	72		5	67
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	68		7	61
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	58		8	50
DINAS KESEHATAN	36		2	34
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	40		4	36
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	25		4	21
DINAS SOSIAL	12			12
JUMLAH	311		30	281

*Sumber ; data olahan penulis dari Website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)*

Dari table 1.2 Penulis menjelaskan dari data website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) jumlah terbanyak pengaduan dari masyarakat yang masuk ke admin instansi dan mengambil dari lebih 10 pengaduan, ada 7 pejabat penghubung dapat disajikan oleh penulis, dengan jumlah pengaduan 311 yang selesai 281 dan belum selesai

berjumlah 30 pengaduan. Dengan pengaduan terbanyak di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Indragiri Hulu dengan jumlah pengaduannya mencapai angka 72 yang selesai hanya 67 dan 5 belum selesai.

Berdasarkan tabel 1.1 memperlihatkan adanya turun naik pengaduan yang yang

diterima oleh admin instansi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, sedang kan pada tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dianggap sukses menjalankan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), namun dari tahun 2018 tepatnya dari bulan September hingga tahun 2020 hanya 55 laporan yang masuk dan belum terselesaikannya semua.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, yang dituangkan pada karya ilmiah dengan judul : **“Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Apa faktor penghambat Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu.

- b. Untuk mengetahui faktor penghambat Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak instansi yang terkait yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dan instansi lainnya.

#### **b. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau terkhususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya dalam membahas permasalahan yang sama.

## **D. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif bersifat Deskriptif dengan pendekatan Fenomenologi. Alasan penulis menggunakan jenis penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan data yang mendalam dari focus feneomena yang akan diteliti dan menggambarkan secara sistematis sebuah fakta dan karakteristik suatu objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Pada penelitian ini subjek yang akan diteliti adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, sedangkan objeknya adalah pengaduan masyarakat melalui

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO), Jalan Lintas Sumatera, Pematang Reba, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Alasan memilih lokasi penelitian tersebut adalah dikarenakan Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang dinilai sukses menerapkan LAPOR.

## 3. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian kali ini dilakukan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu pengambilan informan yang dipilih berdasarkan kriteria- kriteria atau ciri- ciri khusus yang sesuai dan memiliki kompetensi di bidangnya, dengan kata lain informan tersebut memahami dan menguasai permasalahan yang menjadi topik penelitian dan bersedia memberikan informasi serta data- data yang valid terkait dengan kebutuhan penelitian, adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.
3. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik.
4. Masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu

## 4. Jenis Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah;

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian lapangan dilakukan agar mendapatkan data dan informasi yang akurat sesuai fakta yang ada di lapangan. Data ini diperoleh melalui wawancara yang diawali dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan, kemudian dilakukan pencatatan dari jawaban hasil wawancara tersebut. Selain melalui wawancara, dokumentasi, dan data ini juga diperoleh melalui observasi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Indragiri Hulu dan beberapa masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data olahan yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan. Data Sekunder diperoleh dari sumber kedua atau secara tidak langsung berbentuk hasil karya seperti buku-buku, laporan penelitian, terdahulu, undang- undang, peraturan pemerintah, jurnal- jurnal, media internet dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian, diantaranya :

- . 1. Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, antara lain;
  - a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
  - b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang

- Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- c. Peraturan Bupati Nomor 124 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti saat ini berupa skripsi, jurnal, dan lain-lain.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi ini dilakukan pada saat jam kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Indragiri Hulu. Dalam hal ini peneliti menghabiskan waktu kurang lebih 1 (satu) bulan lamanya, dimana dalam kurun waktu tersebut ada beberapa kendala yang ditemukan diantaranya ialah, susah untuk ketemu langsung dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dikarenakan adanya kesibukan yang dijalaninya, selain itu kendala lainnya adalah dikarenakan masa pandemi Covid-19, jadi untuk bepergian dan bertemu masyarakat untuk dimintai wawancara mengenai LAPOR menjadi terbatas.

### b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab langsung terhadap informan. Wawancara yang dilakukan oleh

peneliti baik secara langsung (*face to face*) maupun secara tidak langsung melalui sambungan telepon atau media lainnya ataupun terlibat langsung dalam satu kelompok tertentu yang terdiri dari beberapa informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tentang Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Menerapkan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di kabupaten Indragiri Hulu.

### c. Dokumentasi

Data diperoleh oleh peneliti dari pihak terkait yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Indragiri Hulu, beberapa masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu dan dokumentasi yang diambil langsung oleh peneliti dilapangan, data yang diperoleh digunakan untuk melengkapi data primer maupun data sekunder..

## 6. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus. Kemudian dilakukan analisis data pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana di ungkapkan Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017).

### 1. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Dalam

penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan observasi langsung ke lokasi penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Indragiri Hulu terkait keterbukaan pelayanan publik melalui program Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Kemudian juga melakukan wawancara dengan pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Indragiri Hulu dan dilanjutkan dengan meminta dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai fokus penelitian..

## 2. Reduksi Data

Setelah data penelitian terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data guna memilih dan merangkum data yang relevan. Proses ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, sehingga data yang diperoleh dapat tersusun lengkap. Dalam penelitian ini, peneliti menfokuskan reduksi data tentang Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Indragiri Hulu.

## 3. Penyajian Data

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu

Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) ditahun 2014 bekerja sama dengan UKP4, dan diinisiasi menjadi pilar penting pelaksanaan Open Government Indonesia (OGI) sekaligus wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik, tabel dan lain sebagainya. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi yang sudah dipilih sesuai dengan fokus penelitian. Sajian data bersifat naratif sehingga memudahkan untuk memahami dan melanjutkan ke proses selanjutnya. Peneliti menyajikan data terkait yaitu tentang Efektivita Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung mulai dari proses pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data yang cukup memadai, maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara. Setelah data benar-benar lengkap sesuai yang dibutuhkan, maka barulah diambil kesimpulan akhir dan diverifikasi agar dapat dipertanggung-jawabkan dari data-data yang sudah didapatkan.

mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. Berikut penuturan dari bapak Jawalter S, Mpd sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.

*“Layanan aspirasi pengaduan online rakyat merupakan sebuah layanan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah dalam rangka untuk pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terkait dengan informasi apa saja yang berhubungan dengan pembangunan diwilayah kabupaten Indragiri Hulu. Dan Kabupaten Indragiri Hulu merupakan kabupaten pertama yang*

*mensosialisasikan dan melaksanakan LAPOR setelah dibentuknya oleh UKP4, Indragiri Hulu bekerjasama dengan Unit Kerja Kepresidenan Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), dalam hal ini Bupati langsung berhubungan dengan UKP4 dan Kabupaten Indragiri Hulu ini dijadikan sebagai proyek percontohan pelaksanaan program LAPOR dengan tiga daerah lain yang ada di Indonesia.” (Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawalter, tanggal 15 Desember 2020)*

Berdasarkan dari kutipan wawancara tersebut, Kabupaten Indragiri Hulu merupakan Kabupaten pertama dan dijadikan sebagai percontohan untuk daerah lain.

Namun berdasarkan hasil Observasi didapatkan sebuah data yang menunjukkan bahwa terjadinya turun naiknya angka pengaduan ataupun aspirasi yang disampaikan masyarakat setiap tahunnya melalui LAPOR. Jelas bahwa di bulan September tahun 2018, 11 aduan masyarakat yang masuk dan tidak selesai. Tidak hanya tahun 2018, di tahun berikutnya 2019 hingga 2020 jumlah aduan dari masyarakat 44 dan tidak selesai hingga sekarang. Oleh karena itu penelitian kali ini peneliti akan melakukan pembahasan lebih lanjut mengenai Efektivitas Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Indragiri Hulu. Maka dari itu penulis menggunakan teori Pengukuran Efektivitas Organisasi menurut Duncan yang dikutip Richard .M Sterrs (1985: 53)

#### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan, adalah keseluruhan yang dilakukan harus dipandang sebagai suatu proses. Yang

dimana tujuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Indragiri Hulu sudah tercapai atau belum, oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhirnya semakin terjamin. Untuk mengetahui pencapaian tujuan tersebut terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu pentahapan dan ketetapan sasaran yang merupakan target kongkret.

Dengan menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2014, yang mana setiap aspirasi maupun pengaduan yang dilakukan masyarakat akan langsung di tindak lanjuti, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu berharap masyarakat dapat aktif karena LAPOR tersebut sudah bisa diakses oleh semua masyarakat Indragiri Hulu dan lebih transparan dengan cara yang mudah dan cepat. Sebagaimana yang disampaikan oleh responden berikut ini.

*“Adanya LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu bertujuan untuk memberikan ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat, dimana masyarakat dapat menyampaikan segala aspirasi dan pengaduan juga mengawasi pelaksanaan program pembangunan serta pelayanan publik yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu.” (Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawalter. S, M.Pd, Tanggal 15 Desember 2020)*

Berdasarkan kutipan diatas, artinya tujuan yang dicapai oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah guna menampung aspirasi masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik,

salah satu perbaikan kualitas pelayanan publik dengan cara memberikan akses partisipasi yang luas bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

a. Kurun Waktu Pentahapan

Waktu yang diberikan pada setiap pentahapan berbeda-beda antara admin pusat ke admin instansi, maupun admin instansi ke OPD yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, dimana menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 5 (lima) hari pada jam kerja. Setelah ditindak lanjuti dan tidak ada tanggapan lagi oleh pelapor maka dianggap laporan tersebut selesai. Namun dalam pelaksanaannya tidak semua pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat langsung ditindak lanjuti, sebagaimana yang disampaikan oleh seseorang responden sebagai berikut.

*"Ada pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu yang tidak bisa langsung ditindak lanjuti, seperti halnya laporan yang mengenai jalan berlobang disuatu daerah, itu membutuhkan waktu yang lama kurang lebih 15-30 hari, dikarenakan harus terjun kelapangan terlebih dahulu untuk melihat kondisi jalan yang dimaksud tersebut."* **(Wawancara dengan Kasi Pengelolaan Informasi Publik Kabupaten Indragiri Hulu, Raja Hasnan, SE. tanggal 11 Desember 2020).**

b. Ketetapan Sasaran

Yang membelakangi sasaran Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di

Kabupaten Indragiri Hulu adalah agar masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu yang ingin mendapatkan informasi ataupun yang menyampaikan aspirasi dan pengaduannya tidak perlu lagi datang ke dinas terkait dan cukup menyampaikannya di LAPOR. Berikut tuturan dari seorang responden.

*"Sehubungan dengan tujuan LAPOR, sasaran yang dijalankan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu adalah semua pelayanan publik di Kabupaten Indragiri Hulu terbuka, transparan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat."*

**(Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawalter. S, M.Pd, tanggal 15 Desember 2020).**

Berdasarkan kutipan diatas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi maka semua pelayanan publik harus terbuka dan transparan, agar lebih memudahkan masyarakat tidak kedinas terkait untuk menyampaikan pengaduan maupun menerima informasi.

Dari data yang diperoleh peneliti menunjukan bahwa, jumlah masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu sebanyak 441.789 jiwa penduduk yang ada, namun tidak banyak masyarakat untuk menggunakan LAPOR sebagai sarana pengaduan yang telah diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini juga

diterangkan oleh seorang responden sebagaimana berikut.

*“memang untuk secara keseluruhan belum maksimal, karna masih ada juga masyarakat yang tidak peduli dengan pengaduan secara online ini, atau masih tabu, segan untuk menyampaikan pengaduannya melalui lapor ini, namun untuk sejauh ini sasaran yang kita lakukan cukup baik, dimana seluruh Dinas yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu betul-betul terbuka akan informasi yang di butuhkan masyarakat kita.”*

**(Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawelther. S, M.Pd tanggal 15 Desember 2020).**

Berdasarkan kutipan diatas, tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu menerapkan LAPOR masih belum maksimal, masih banyak masyarakat yang tidak peduli, atau masyarakat masih tabu dan segan akan adanya pengaduan dengan sistem online seperti LAPOR yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu.

## 2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran kemampuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mengadakan sosialisasi, dan komunikasi dengan seluruh jajaran pejabat penghubung di Kabupaten Indragiri Hulu juga Komitmen dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mengatasi masalah untuk mencapai tujuan.

### a. Mengadakan Sosialisasi

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu berupaya memperkenalkan kepada

masyarakat, bahwa sekarang masyarakat Indragiri Hulu bisa langsung menyampaikan aspirasi dan pengaduannya melalui LAPOR dengan cara mensosialisasikan secara langsung maupun sosialisasi tidak langsung. Hal ini sangat penting dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu agar masyarakat mengetahui dan menggunakan haknya supaya tercapai tujuan dari LAPOR tersebut. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh seorang responden mengenai kegiatan sosialisasi untuk memperkenalkan LAPOR di kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut.

*“Sosialisasi yang dilakukan berupa mendatangi beberapa kampus yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu ini kenapa, karena di era yang sekarang kita menyadari bahwa anak milenial sekarang sangat antusias dengan kegiatan pemerintah daerah, selain itu kami juga menyampaikan melalui pamflet maupun banner yang diletakin di setiap desa yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, melalui radio SWAI-FM, dan juga lewat website kominfo.inhukab.go.id.”*

**(Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Kabupaten Indragiri Hulu, Drs. Mahmudi, M.M, tanggal 11 Desember 2020)**

Berdasarkan kutipan diatas banyak cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam rangka memperkenalkan LAPOR

dikabupaten Indragiri Hulu ini, terlihat keseriusan dalam menyampaikannya ke masyarakat seperti meletakkan pamflet maupun banner disetiap ruas jalan desa yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu.

namun tidak sedikitnya masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu yang mengetahui adanya LAPOR ini, berdasarkan hasil wawancara berikut ini dengan salah satu masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu, Kecamatan Rengat Barat,

*“ Saya sama sekali tidak mengetahui kalau di daerah kita memiliki pelayanan seperti itu, lagipun seandainya tahu masyarakat disini pun gak bakalan gubris kenapa, yang pertama jaringan didesa sama sekali tidak bisa mengakses internet, kedua mungkin masyarakat disini tidak terlalu peduli, mereka sibuk akan bekerja untuk makan keluarga.”*

**(Wawancara dengan salah satu masyarakat di Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu, Bapak Tahar Alimuddin, 10 Desember 2020).**

Berdasarkan kutipan diatas, masih banyak masyarakat kurang mengetahui dan kurang aktif untuk melapor keluhannya langsung di LAPOR ini, dan tidak sedikit keluhan masyarakat tidak ikut andil dalam layanan ini dikarenakan di daerah tersebut masih susah akan koneksi internet.

- b. Koordinasi dan komunikasi dengan seluruh jajaran Pejabat Penghubung

Ditahun 2018 mengadakan sosialisasi dengan seluruh Pejabat Penghubung yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, merupakan bentuk keseriusan dalam menjalankan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dan dapat memberikan kinerja yang baik, dimana hal ini diperkuat oleh seorang responden sebagai berikut; *“untuk koordinasi dengan seluruh Pejabat Penghubung pernah terjadi saat awal awal tahun 2018, dimana dihadiri seuruh Pejabat Penghubung yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, yang mana tujuannya tak lain adalah meningkatkan SDM yang ada didalam dan yang bekerja sebagai pelanan publik sehingga lebih baik lagi dalam tanggung jawab yang diberikan. (Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawalter. S, M.Pd, tanggal 15 Desember 2020).*

Berdasarkan kutipan diatas, Dinas Komunikasi dan Informatika juga telah berkomunikasi langsung dengan seluruh Pejabat Penghubung yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu

- c. Komitmen Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam menjalankan LAPOR. Berdasarkan latar belakang dengan fenomena yang didapatkan peneliti ditemukannya pada awal bulan September tahun 2018 tidak ada lagi laporan yang terselesaikan. Yang dimana aduan dari masyarakat harusnya diselesaikan dengan cepat dan serius sekarang lalai

dikarenakan adanya beberapa perubahan dalam mengoperasikan LAPOR ini, hal ini juga sama dengan apa yang diutarakan oleh seseorang responden sebagai berikut,

*“ Memang betul adanya perubahan yang dilakukan pusat dalam mengoperasikan LAPOR ini, perubahan itu tidak jauh beda dengan kemarin hanya saja SDM yang kita miliki saat ini tidak mampu atau tidak cekatan dalam teknologi, mungkin karna factor umur.”* (Wawancara dengan **Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawelther. S, M.Pd, tanggal 15 Desember 2020**).

Berdasarkan kutipan diatas, aduan masyarakat tidak selesai dikarenakan ketidaksiapan SDM yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu menerima perubahan yang ada.

Hal ini juga telah disampaikan keseluruh Pejabat Penghubung kabupaten Indragiri Hulu, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu telah berusaha menanyakan ke pusat, namun hasil yang diterima masih nihil ini dikarenakan yang seharusnya diperintahkan untuk menanyakan hal ini adalah admin instansi dan yang berangkat ke pusat merupakan bukan admin instansi yang mengoperasikan LAPOR dikabupaten Indragiri Hulu. Sebagaimana yang disampaikan admin isntansi sebelumnya.

*“ ketidak tepatan orang dalam menanyakan hal yang bukan tupoksinya, menjadikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu tidak Tegas dalam menangani hal ini, dan tidak ada pembicaraan sebelumnya.”* (Wawancara dengan **M. Yatsir sebagai admin instansi sebelumnya, tanggal 2 November 2020**).

Berdasarkan kutipan diatas, komitmen Dinas Komunikasi dan Informatika dianggap tidak tegas menanggapi hal ini, dikarenakan orang yang berangkat untuk menanyakan hal tersebut tidak mendapatkan hasil yang diinginkan.

### 3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu memenuhi sumber daya manusia dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dapat dilihat dari jumlah pegawai yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, kemampuan pegawai dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, agar dapat beroperasi dengan baik untuk digunakan sebagai tolak ukur proses pengaduan.

- a. Jumlah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan Masyarakat Ketersedian SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programmer administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Sikap respon itu biasanya bersifat

subjektif, karena terkait dengan motivasi, kemauan atau niat.

*“ kalau untuk masalah jumlah pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu tidak sedikit, namun untuk pegawai yang menoperasikan LAPOR dikabupaten Indragiri Hulu hanya 1 (satu) dan itu kita tunjuk saja dan tidak yang betul betul khusus untuk mengoperasikan LAPOR tersebut.”* (Wawancara dengan **Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawelter. S, M.Pd, 15 Desember 2020**).

Berdasarkan kutipan diatas, jumlah pegawai yang menanganani pengaduan lapor di Kabupaten Indragiri Hulu masih belum memadai, disatu sisi belum ada pegawai yang khusus untuk melakukan pengoperasian LAPOR dikabupaten Indragiri Hulu dan masih terbatas penunjukan saja. Dengan otonomi daerah, sudah seharusnya pemerintah daerah lebih memperhatikan kualitas pelayanan publiknya.

- b. Kemampuan pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mengoperasikan LAPOR
- Setelah adanya perubahan didalam pengoperasian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) oleh KEMANPAN-RB ditahun 2018 lalu, admin instansi sama sekali tidak bisa mengoperasikan LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu, sebenarnya untuk pembaruan tersebut sudah jelas nyata di buku panduan dari

KEMANPAN-RB bahawasanya untuk tahun 2017-2019 itu adalah pembaharuan dalam pengoperasian LAPOR.

*“ untuk saat ini tidak bisa dilanjutkan lagi laporan dari masyarakat ke OPD yang bersangkutan, aduan dari masyarakat tetap masuk, tapi cara untuk mendisposisikan itu kita tidak bisa, dulu ada pilihan untuk dituju kemana, sekarang sudah tidak ada, dan tanggung jawab saya bukan hanya ini masih ada tanggung jawab yang lain harus saya kerjakan.”* (Wawancara dengan **Kasi Pengelolaan Informasi Publik, Raja Asnan, tanggal 11 Desember 2020**).

Berdasarkan kutipan diatas, artinya kemampuan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu masih kurang mahir mengoperasikan teknologi khususnya mengoperasikan LAPOR dikabupaten Indragiri Hulu, dan masih kurang menguasai komputer, dan menjadikan sebagai factor yang menghambat keefektivitasan LAPOR tersebut.

## **B. Faktor Penghambat Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu**

1. Tidak adanya ketegasan komitmen yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam masalah

yang terjadi pada penerapan laporan

2. Sumber Daya Manusia

Dari hasil observasi dan melakukan wawancara, terlihat dari jumlah pegawai yang mengelola layanan pengaduan masih minim dan kemampuan pegawai yang mengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di kabupaten Indragiri Hulu masih belum bisa untuk menjalankan program dengan adanya pembaruan yang terjadi mereka tidak siap akan hal tersebut.

*“ kita masih berupaya mencari orang yang betul betul bisa menjalankan program untuk layanan pengaduan, karena yang ada saat ini masih minim akan pengetahuan teknologi”*

**(Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawelter. S, M.Pd, tanggal 15 Desember 2020).**

Berdasarkan kutipan diatas, artinya Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu masih kurang dan masih ada kurang dalam menjalankan program layanan pengaduan.

Terbatasnya Sumber Daya Manusia yang terampil dan professional, juga kurang kemampuan pegawai dalam menjalankan dan mengintegrasikan system dan database menjadikan hal ini

sebagai factor penghambat dalam keefektivitasan dalam LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu

3. Konekasi Jaringan Belum Merata

Dari hasil Observasi yang dilakukan, diketahui bahwasanya masih belum meratanya tingkat pengetahuan dan ketrampilan masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu dalam teknologi, dan tidak meratanya koneksi internet di daerah Kabupaten Indragiri Hulu, sebagaimana disebutkan oleh responden sebagai berikut.

*“ selain SDM kita yang masih minim faktor yang menghambat lainnya itu adalah masalah koneksi internet kita disini masih belum merata ke daerah daerah terpencil dan menjadikan masyarakat kurang aktif dalam hal ini.”* **(Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawelter. S, M.Pd, tanggal 15 Desember 2020).**

Berdasarkan kutipan diatas, koneksi internet menjadi hal penting dalam hal teknologi yang berbasis online, namun di Kabupaten Indragiri Hulu masih ada koneksi jaringannya yang sulit, sehingga menyebabkan beberapa masyarakat kurang aktif dalam hal penyampaian aspirasi maupun pengaduan melalui LAPOR. Sehingga hal ini menjadikan salah satu factor penghambat dalam Layanan

## Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Indragiri Hulu.

Berdasarkan dari seluruh hasil wawancara dan beberapa faktor yang penyebabnya dapat ditarik hasil penelitian oleh peneliti yang mana bahwasannya Kabupaten Indragiri Hulu merupakan Kabupaten pertama yang menerapkan Layanan Aspirasi Online Rakyat (LAPOR) di Indonesia atas kerja samanya Bupati kabupaten Indragiri Hulu dan UKP4 tahun 2014, sehingga diinisiasi untuk Kabupaten lainnya. Namun ditahun 2018 tepatnya dari bulan September hingga sekarang pengaduan masyarakat melalui LAPOR tidak lagi bisa dioperasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dikarenakan adanya perubahan yang dilakukan oleh pusat yang menyebabkan tidak siapnya Admin Instansi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengoperasikannya, permasalahan ini belum juga bisa di selesaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Indragiri Hulu.

Selain itu masih banyak masyarakat yang kurang peduli, atau masyarakat masih tabu dan segan akan adanya pengaduan dengan sistem online seperti lapor yang ada di kabupaten indragiri hulu, dan tidak meratanya jaringan internet yang ada di kabupaten Indargiri Hulu sehingga masyarakat sebagian tidak bisa mengakses dan menyampaikan aduannya. Sehingga tujuan yang dijalankan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu belum maksimal atau tidak sesuai. Hal diatas menunjukan bahwa masih banyak kendala yang di hadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam menjalankan LAPOR, dapat dilihat dari komitmen dari dinas tersebut, Sumber

Daya Manusia nya masih kurang dan masih minim akan pengetahuan teknologi, selain itu juga permasalahan jaringan yang masih tidak terkoneksi di sebagian daerah desa yang cukup jauh dari peredaran kota. Sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) DI Kabupaten Indragiri Hulu belum Efektif.

## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu kurang efektif. Dimana terdapat pengaduan masyarakat yang tidak terselesaikan selama kurun waktu 2 (tahun) lamanya, dikarenakan adanya perubahan dalam pengoperasian LAPOR tersebut, selain itu berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi Dinas Komunikasi dan Informatika masih belum memenuhi indikator tersebut, dimana belum maksimal dalam tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu tidak tegas dalam menyikapi masalah yang terjadi dan masih minimnya jumlah pegawai untuk mengelola juga tidak ada tim khusus yang mengoperasikan LAPOR tersebut, selain itu kemampuan Admin Instansi yang kurang mahir dalam mengelola lapor setelah adanya perubahan tersebut yang menyebabkan pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak bisa ditindak lanjuti lagi.

### **B. SARAN**

- a. Sebaiknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu segera menyelesaikan

permasalahan yang terjadi dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu mengadakan pelatihan khusus lagi untuk Sumber daya yang menangani LAPOR, agar pengaduan dapat dikelola dan terselesaikan dengan baik.

- b. Sebaiknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu membentuk tim khusus yang mengoperasikan LAPOR, tidak hanya sebatas tunjuk lagi, sehingga bisa lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku :**

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN

Moleong, L.J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung

Othenk. 2008. *Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sp4n, 2016. *Adopsi dan Integrasi LAPOR-SP4N Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*.

Steers, Richrd M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Cetakan Kedua, Alih Bahasa Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta

Winardi 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta.

##### **Skripsi :**

Adiyati Hapsari, Nurul. 2019. *Efektivitas Pengaduan Masyarakat melalui Short Masagge Service Center di Kabupaten Lampung Tahun 2019*. Skripsi. Universitas Lampung

Sitoresmi, Suci. 2013. *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Unit Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)* Skripsi. Universitas Indonesia

##### **Jurnal :**

Anisah, dan Soesilowati Etty. 2018. *Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kecamatan Pesanggrahan*. Jurnal Universitas Negeri Semarang. Vol 1. No 1 2018

Katon Mahendra, Gerry. 2014. *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Kharisma Dipta, Yuningsih Tri. 2017. *Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang*. Jurnal Universitas Diponegoro. Vol 6. No 2 2017

Muasaroh. 2010. *Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPMP*. Universitas Brawijaya Malang

Naibaho, Walvin. 2017. *Efektivitas Website Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat Sebagai Media Informasi Bagi Wartawan*. Jurnal Universitas Riau. Volume 4. Nomor 2-Oktober 2017

Nurfatah Adi, Yuningsih Tri. 2020. *Efektivitas Organisasi Badan Promosi Pariwisata Daerah Surakarta (BPPDS)*. Jurnal Universitas Diponegoro. Vol 9. No 1 Tahun 2020

Putri, Kelani. 2017. *Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru)*. Jurnal Universitas Riau. Vol 4. No. 1 Februari 2017

Riza, Selvia. 2017. *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar*. Jurnal Universitas Riau. Vol 4. No 2 – Oktober 2017

Tamase-long, A. *Analisis Pengelolaan Anggaran Di Tagulandang Biaro, 2015*

Widharetno Mursalim, siti. 2018. *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung*. Jurnal STIA-Lembaga Administrasi Negara Bandung. Vol XV. No 1 2018

#### **Dokumen :**

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Bupati Nomor 124 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.

#### **Sumber Lainnya :**

<https://inhukab.bps.go.id/publication.html>

<http://kominfo.inhukab.go.id/content/struktur-organisasi>.

[https://www.lapor.go.id/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat](https://www.lapor.go.id/Layanan_Aspirasi_dan_Pengaduan_Online_Rakyat).

[https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen /FINALManual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20\(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINALManual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20(4).pdf)