

**PELAYANAN SEKTOR PUBLIK OLEH PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
TERKAIT PENYAMPAIAN ASPIRASI MASYARAKAT MELALUI  
APLIKASI LAPOR! TAHUN 2019**

**Oleh : Inka Shinta**

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

**Dosen Pembimbing:** Zulfa Harirah MS, S.IP, MA

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru – Pekanbaru

Kode Pos: 28293-Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*Based on Presidential Regulation Number 76 of 2013 concerning Management of Public Service Complaints, a Service Complaint Management System is established National Public Service for People's Aspirations and Online (SP4N-LAPOR!). In 2016 the Pekanbaru City Government participated in implementing the LAPOR! by forming a coordinating team for complaint management and officers LAPOR! management administrator! SP4N Pekanbaru City Government. In implementation has resulted in problems, namely the lack OPD response in respond to complaints that come in through LAPOR! and there are still people who do not understand the use of LAPOR!. The purpose of this research namely to find out public sector services by the Pekanbaru City Government related to conveying public aspirations through the LAPOR! year 2019. Theory used in this study is the theory of public service quality proposed by Zeithahaml, Parasuraman & Berry. This research uses qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques with interviews and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that public sector services by the Pekanbaru City Government are related to the delivery of people's aspirations through the LAPOR! in 2019 everything is going well except for physical evidence indicators which still need to be improved, especially in terms of communication media. And then on the action response indicator Further, the settlement of complaints in Pekanbaru City from the public is still not good because from the example that the researcher described above, there is still a delay in the response from Relevant OPD who still have not followed up on complaints.*

**Keywords:** *Public Service, LAPOR! (Aspirations and Complaints Service People's Online)*

**PENDAHULUAN**

Salah satu pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pengaduan yang merupakan tanggungjawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-

Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada

penyelenggara atas pemberian layanannya.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut diwajibkan atas pelaksana pelayanan publik agar dapat mempersiapkan sarana pengaduan dan memberikan tugas kepada yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adanya Perpres ini 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 yaitu melalui LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

LAPOR! merupakan sistem yang telah dikembangkan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) sejak 2012. Pada tahun 2016 Kementerian PANRB melakukan penandatanganan MoU dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman untuk bersama-sama mengembangkan dan mengelola SP4N-LAPOR!. Saat ini SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan dikelola oleh tiga lembaga. Adapun lembaga pengelola SP4N-LAPOR! yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai pengawas program prioritas nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik.

Saat ini program aplikasi LAPOR! telah dilaksanakan diberbagai daerah salah satunya di Kota Pekanbaru. Layanan aspirasi dan pengaduan online

rakyat (LAPOR!) di Pekanbaru sudah ada sejak tahun 2016 dan sudah mulai disosialisasikan ke masyarakat pada tahun 2017. Program LAPOR! ini dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. LAPOR! dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, utamanya dalam hal menyiapkan layanan pengaduan yang mudah bagi masyarakat.

**Tabel 1.1**  
**Status Pengaduan**

No.	Status Pengaduan	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1.	Belum Ditindaklanjuti	5	58	49	20
2.	Sedang diproses	0	0	0	0
3.	Selesai	15	29	66	96
<b>Jumlah Pengaduan yang diverifikasi</b>		<b>20</b>	<b>87</b>	<b>115</b>	<b>31</b>

*Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru*

Pada tahun 2019 ada 31 pengaduan yang telah diverifikasi oleh Admin ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Setelah diverifikasi ada 3 status pengaduan berdasarkan tindaklanjutnya, yakni : 1. Belum ditindaklanjuti artinya pengaduan belum ditindaklanjuti admin OPD, 2. Sedang diproses artinya pengaduan sudah ditindaklanjuti OPD dan dalam proses penyelesaian, 3. Selesai artinya pengaduan telah diselesaikan oleh OPD. Kurangnya respon OPD dalam menanggapi pengaduan yang masuk melalui LAPOR! dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang diverifikasi pada tahun 2019 masih banyaknya pengaduan yang belum ditindaklanjuti oleh admin OPD yaitu 20 pengaduan.

Fenomena lain yaitu masyarakat kurang memahami penggunaan LAPOR! terbukti dengan banyaknya pengaduan yang diarsipkan selama tahun 2019 mencapai 158 pengaduan. Ada beberapa pengaduan dari

masyarakat yang diarsipkan. Diketahui bahwa pengaduan yang masuk tersebut tidak layak didisposisikan karena tidak memenuhi persyaratan. Contohnya masih banyaknya laporan pengaduan yang berulang dikirim oleh masyarakat, kesalahan format penulisan maupun pengaduan yang tidak relevan dengan kinerja Pemerintah.

Berkaitan dengan fenomena dan identifikasi masalah yang dipaparkan di atas, maka penelitian ini berusaha mengkaji tentang **“Pelayanan Sektor Publik Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Terkait Penyampaian Aspirasi Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Tahun 2019”**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang penulis uraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan sektor publik oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terkait penyampaian aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR! tahun 2019?.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan sektor publik oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terkait penyampaian aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR! tahun 2019.

### **Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada perkembangan Ilmu Pemerintahan dalam menambah pengetahuan dan wawasan mengenai aplikasi LAPOR!.

#### **b. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah dalam pelayanan sektor publik oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terkait penyampaian aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR! tahun 2019.

### **KERANGKA TEORI**

#### **a. Pelayanan Publik**

Menurut **Lonsdale dalam Mulyadi (2015)** menyebutkan bahwa pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Definisi lainnya pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005).

Menurut **Zeithahaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46)** untuk mengetahui kualitas pelayanan terletak pada lima indikator yaitu :

1. **Bukti Langsung (*Tangible*)**, Yang dimaksud dengan bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kesiapan pegawai yang memberikan pelayanan.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**, yang dimaksud dengan keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. **DayaTanggap (*Responsiveness*)**, yang dimaksud dengan daya tanggap

adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*), yang dimaksud dengan jaminan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. Empati (*Emphaty*), yang dimaksud dengan empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari pengguna layanan.

#### **b. Efektivitas Pemerintahan**

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan (Mahmudi, 2005).

Efektivitas pemerintahan dapat diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Efektivitas pemerintahan daerah sebagai perwujudan dari terselenggaranya good governance sangat bertumpu pada mekanisme pengelolaan dan penggunaan kekuasaan yang sifatnya sah yang berada dalam jangkauan kewenangan yang dimiliki pemerintah

daerah. Dalam Basyarahil (2012:20) dijelaskan bahwa efektivitas pemerintahan salah satunya ditentukan oleh kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsi-fungsi utama sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Fungsi-fungsi utama tersebut sangat luas dengan jangkauan yang selalu berubah. Hal inilah yang menyebabkan efektivitas pemerintahan dinilai sebagai sesuatu yang sifatnya kompleks.

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan secara alamiah sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa adanya rekayasa dan jenis data yang dikumpulkan berupa data deskriptif.

#### **2. Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan dari pelayanan sektor publik oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terkait penyampaian aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR! tahun 2019.

#### **3. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru. Adapun pertimbangan pemilihan lokasi penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui lebih jauh lagi tentang pelayanan sektor publik oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terkait penyampaian aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR!.

#### **4. Jenis Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan di catat. Data primer langsung bersangkutan dengan keperluan penelitian atau dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diambil oleh peneliti dari data-data resmi instansi pemerintah maupun non pemerintah serta data dari media massa yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### 5. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang menjadi sumber data didalam penelitian yang berhubungan langsung dengan permasalahan dan mampu memberikan informasi yang akurat kepada peneliti. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawahini:

**Tabel 1.2**  
**Informan Penelitian**

NO	JABATAN	NAMA	ALASAN MEMILIH
1.	Kepala Seksi Layanan dan Pengendalian Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru	Verdhira Dinanti, S.I.Kom	Kepala Seksi Layanan dan Pengendalian Informasi merupakan admin koordinator pengelola LAPOR! Kota Pekanbaru
2.	Kepala Seksi Infrastruktur, Teknologi, Informatika Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru	Coky Ben Gurion, S., A. Md	Kepala Seksi Infrastruktur, Teknologi, Informatika merupakan admin koordinator pengelola LAPOR! Kota Pekanbaru
3.	Pelaksana Bidang Layanan dan Pengendalian Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	1. Indra Hadi Utomo 2. Adil Trisema, S.Kom	Karena informan merupakan admin koordinator pengelola LAPOR! Kota Pekanbaru
4.	Kasubbag Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru	Ade Zukri	Karena informan merupakan petugas penghubung dari Dinas PUPR dalam LAPOR! Kota Pekanbaru
5.	Masyarakat	1. Refnawati Anwar 2. Edo Marta 3. Novia yora	-Informan pernah melakukan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! Kota Pekanbaru - Informan belum pernah melakukan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! Kota Pekanbaru

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Untuk mendapatkan data primer, peneliti akan melakukan wawancara tatap muka dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan dan jawaban informan dicatat atau direkam.

##### b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen resmi tertulis, gambar, foto, atau benda-benda yang berkaitan dengan aspek-aspek yang ingin diteliti. Yaitu bersumber dari hasil bacaan literatur, buku-buku, atau data terkait dengan topik penelitian. Selain wawancara, metode dokumentasi sangat membantu penulis untuk menunjang dan memperkuat penelitian penulis.

## 7. Teknik Analisis Data

Untuk memaparkan permasalahan dalam penelitian ini digunakan metode analisis data kualitatif model interaktif. Menurut Miles dan Huberman analisis digambarkan menjadi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun jenis data yang terkumpul akan dianalisis melalui tahap pertama yakni pengumpulan data berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi di lapangan secara obyektif kemudian tahap kedua yakni reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Selanjutnya tahap ketiga yakni tahap penyajian data yakni sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan usaha untuk mencari, menguji, atau mengecek kembali atau memahami makna.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pelayanan Sektor Publik Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Terkait Penyampaian Aspirasi Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Tahun 2019

Kota Pekanbaru menerapkan program aplikasi SP4N LAPOR! sejak tahun 2016 yang mulai disosialisasikan pada tahun 2017. LAPOR! ini dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, utamanya dalam hal menyiapkan layanan pengaduan yang mudah bagi masyarakat.

Pelayanan pengaduan ini dapat melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), atau juga bisa diakses di portal resmi Pemerintah Kota Pekanbaru [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id) dan melalui SMS ke nomor 1708.

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Pemerintah Kota Pekanbaru. Pelayanan yang berkualitas merupakan kunci yang harus dijaga oleh pemerintah karena akan mencerminkan pula kualitas pemerintahan itu sendiri. Aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, diketahui bahwa untuk mengetahui seperti apa pelayanan sektor publik oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terkait penyampaian aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR!, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithahaml, Parasuraman & Berry dimana ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphthy*).

#### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan serta pemanfaatannya, dalam hal ini berupa fasilitas serta media komunikasi. Untuk mengukur dimensi bukti fisik dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

#### a. Fasilitas

Fasilitas merupakan faktor penting dalam proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui fasilitas nyata terlihat yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut. Fasilitas yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu dengan tersedianya perlengkapan seperti komputer, jaringan internet yang memadai, meja tempat pengaduan untuk masyarakat yang datang memberikan aduan secara langsung, serta ruangan yang nyaman bagi admin pengelola LAPOR!.

Tim pengelola LAPOR! telah menyediakan komputer serta wifi untuk menunjang proses pelayanan dari aplikasi LAPOR! ini, selain itu admin kominfo membuat grup whatsapp sebagai media koordinasi dengan sekretaris di setiap dinas agar tidak terjadinya tumpang tindih penyampaian informasi.

Fasilitas untuk admin LAPOR! di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru diatas dapat menjadi alat bantu agar memudahkan pekerjaan, selain fasilitas canggih dikantor tersebut juga diperlukan sumber daya manusia yang tidak hanya memenuhi kualitas secara akademis namun harus telah siap bekerja melayani dengan tidak memberatkan masyarakat.

#### b. Media Komunikasi

Media komunikasi yang tersedia merupakan salah satu unsur yang harus terpenuhi. Media komunikasi dibutuhkan aparatur dalam rangka menunjang kinerja, media komunikasi seperti alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Kualitas

suatu pelayanan dapat dinilai dari media komunikasi yang ada karena merupakan unsur penting dalam kehidupan. Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju, dari segi teknologi banyak melahirkan sesuatu yang sangat membantu kehidupan manusia dalam menyampaikan informasi.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam menyampaikan informasi terkait aplikasi LAPOR!. Sosialisasi tersebut disampaikan dalam bentuk baliho, banner, spanduk, selain itu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru juga memberikan sosialisasi melalui media sosial dengan tujuan agar masyarakat aktif menggunakan aplikasi LAPOR! ini.

Media komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru kepada masyarakat tentang aplikasi LAPOR! masih kurang. Bila dikaitkan dengan yang ada dilapangan, sosialisasi langsung hanya dilakukan kepada admin OPD saja. Sedangkan kepada masyarakat sosialisasi hanya dilakukan dengan media sosial dan media luar ruang. Sosialisasi yang berupa penyebaran melalui media sosial, spanduk, baliho dan banner tentu saja belum dapat menjangkau masyarakat secara keseluruhan. Media komunikasi yang cukup sederhana ini tentu saja menghambat penyampaian informasi kepada masyarakat dan juga akan menghambat pelaksanaan program SP4N LAPOR! di Kota Pekanbaru.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang

handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki berbagai penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu mengarahkan, menunjukkan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat.

Dalam meningkatkan kemampuan OPD diadakan pelatihan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dengan mengumpulkan setiap OPD dari setiap dinas yang berjumlah 44 OPD. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mengadakan pelatihan setiap tahunnya. Dalam pelatihan tersebut, para pejabat Pemerintah Kota yang terdiri dari sekretaris OPD, staf, dan operator yang bersangkutan dari setiap OPD di Kota Pekanbaru diberikan pemahaman bagaimana mekanisme dalam merespon pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung di hotel yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam rangka menjalankan aplikasi LAPOR! tim pengelola/admin yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mendapatkan pelatihan dari modul yang telah ada di menu aplikasi LAPOR!. Di dalam modul tersebut telah disediakan panduan cara penggunaan aplikasi LAPOR! dengan lengkap dan cukup mudah dipahami oleh admin.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)**

Daya Tanggap (*Responsiviness*) yaitu sikap tanggap pegawai didalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan.

Untuk melihat pelayanan penyelesaian pengaduan pada aplikasi

LAPOR! Kota Pekanbaru, peneliti akan membahas salah satu contoh pengaduan yaitu pengaduan tentang jalan rusak. Dapat diketahui bahwa dalam menindaklanjuti pengaduan tentang jalan rusak terkendala pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru dimana dinas ini belum terlalu respon terhadap aduan yang masuk. Lambannya proses yang dilalui serta keterlambatan respon dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru membuat aduan terkait jalan rusak terabaikan.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru sebagai penanggung jawab aduan tentang jalan rusak terakhir log in pada tahun 2017 hal ini dikarenakan adanya pergantian petugas sehingga akun sebelumnya tidak dapat log in. Selanjutnya pada pertengahan tahun 2019 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru baru dilibatkan kembali. Oleh karena itu lambatnya respon dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru ini mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan program SP4N LAPOR! di Kota Pekanbaru khususnya tentang jalan rusak.

### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan kepada pemberi layanan, dalam hal ini pemberi layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Alur disposisi pengelolaan pengaduan di aplikasi LAPOR! pertama pelapor dapat mengakses

laporan di SP4N-LAPOR!. Setelah itu, laporan diterima oleh admin pusat dan dikirim ke admin instansi paling lambat 3 hari kerja. Jika admin instansi sudah menerima laporan, akan dilakukan verifikasi paling lambat 3 hari kerja. Selanjutnya, petugas penghubung yang menerima laporan akan memberikan respons awal. Ia juga akan segera berkoordinasi dengan unit terkait serta memberikan tindak lanjut kepada pelapor. Terakhir, pelapor akan menerima tindak lanjut yang diberikan tersebut.

Sebagai contoh masyarakat menyampaikan pengaduan terkait pengurusan E-KTP. Dalam pengaduan tersebut masyarakat menyampaikan pengaduan pada 21 Januari 2019. Admin Pusat merespon pengaduan dengan mendisposisikan laporan ke admin Kota Pekanbaru dihari yang sama. Masih dihari yang sama Admin Kota Pekanbaru juga langsung mendisposisikan laporan ke instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pun melalui admin penghubungnya merespon pengaduan masyarakat masih dihari yang sama.

### **5. Empati (*Empathy*)**

Indikator empati (*Empathy*) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Kemudahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur. Kemudahan dalam berkomunikasi adalah cara aparatur dalam beradaptasi dengan

lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik.

Website adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Penggunaan website sebagai media informasi dan komunikasi telah banyak dilakukan oleh banyak instansi yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat. Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota yang telah melaksanakan kegiatan tersebut yang bertujuan memudahkan dalam berhubungan atau berkomunikasi antara masyarakat dengan pemerintah.

Kemudahan dalam berhubungan antara masyarakat dengan pemerintah telah terbukti dengan hadirnya layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!), melalui LAPOR! masyarakat bisa melakukan komunikasi dengan pemerintah kapan saja dan dimana saja yang diberikan kepada masyarakat apabila ada masalah yang ingin diadukan dan dapat diakses dalam 24 jam yang tentunya dalam jam pengoperasian.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Pelayanan sektor publik oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terkait penyampaian aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dilihat dari 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

a. Bukti fisik (*Tangible*) yang mempunyai indikator fasilitas dan media komunikasi sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik yaitu media komunikasi karena sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru kepada

masyarakat masih kurang sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi LAPOR!.

b. Keandalan (*Reliability*), pada indikator ini Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru sudah berperan baik terkait kehandalam tim admin dalam melakukan proses pelayanan aplikasi LAPOR! baik itu dari admin pengelola maupun admin di setiap OPD di Pemerintahan Kota Pekanbaru dengan upaya mengadakan pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis setiap tahunnya.

c. Daya Tanggap (*Responsiviness*), pada indikator ini ketanggapan tim admin LAPOR! dalam menanggapi pengaduan, adanya kejelasan waktu yaitu dimana masyarakat yang melakukan pengaduan sudah mendapatkan informasi mengenai kejelasan waktu pada saat melakukan pengaduan, dan selanjutnya tindak lanjut penyelesaian pengaduan di Kota Pekanbaru dari masyarakat masih belum baik karena dari contoh yang peneliti paparkan diatas masih ada keterlambatan respon dari OPD terkait yang masih belum menindaklanjuti pengaduan.

d. Jaminan (*Assurance*), pada indikator ini jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan ini sudah cukup baik hanya saja ada beberapa OPD yang memang membutuhkan waktu untuk penyelesaian masalahnya karena harus turun langsung kelapangan, namun dari hal itulah kita dapat melihat usaha pemberi layanan dalam memberi layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

e. Empati (*Emphaty*), pada indikator ini kemudahan melakukan hubungan atau berkomunikasi ini sudah berjalan dengan baik, ini dibuktikan dengan disediakannya sarana pengaduan dan aspirasi secara online agar masyarakat mudah dalam

melakukan aspirasi dan pengaduan secara online, yang merupakan bentuk empati pemerintah terhadap masyarakat.

## **B. Saran**

Setelah dilakukan analisis dan kesimpulan pada bagian sebelumnya, maka berikut ini penulis akan memberikan saran yang dimaksudkan untuk memberikan sumbangsih masukan agar kedepannya lebih baik. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dapat meningkatkan upayanya dalam memberikan kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat yang menjadi langkah penting agar masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi LAPOR! dan memahami cara penggunaannya. Dengan adanya sosialiasi juga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya menggunakan aplikasi LAPOR!.
2. Diharapkan tidak ada pergantian admin LAPOR! di setiap OPD di Pemerintahan Kota Pekanbaru tiap tahun sehingga pengelolaan LAPOR! di OPD berkualitas dan cepat.
3. Pengelola atau tim admin LAPOR! sebaiknya melakukan komunikasi yang baik dengan petugas penghubung atau OPD agar tidak terjadi kelambatan proses penindaklanjutan laporan yang masuk di aplikasi LAPOR!.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Bagong, S. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.

- Chatim, N. (2006). *Hukum Tata Negara*. Pekanbaru: Cendikia Insan.
- Darmawan Napitulu, d. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun aplikasi e-government*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan Publik*. Yogyakarta: penerbitan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Marzuki. (2009). *Metodologi riset*. Yogyakarta: Bpfe-Uii.
- Rendy Adiwilaga, Y. A. (2018). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama).
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2000). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administratif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Wandi, S. (2013). *Journal of Physical Education, Sport, Health and Reacreations*. Universitas Negeri Semarang.
- Peraturan Perundang-Undangan:**  
Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 764 tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Skripsi dan Jurnal:**  
Kasma. *Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar. Tahun 2020.
- Selviana. M. *Implementasi Pelayanan Publik Sp4n-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. Universitas Muhammadiyah. Tahun 2020. Halaman 3-4.
- Sitoresmi, Suci. *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan*

- (Ukp4). Universitas Indonesia. Tahun 2013. Halaman 5.
- Yolanda, Nikita. *Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Oleh Pemerintah Kota Solok*. Universitas Andalas. Tahun 2020. Halaman 4.
- Badri, Kamal. *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (Gp2) di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu*. Jom Fisip. Volume 7: Edisi I. Tahun 2020. Halaman 1–15.
- Hardiansah, Imam Safi, Sigit Suryono, Wahyu Ciptaningrum, dan Rudy Rizal Primandaru. *Rancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Dengan Metode Extreme Programming ( Studi Kasus : Kabupaten Ngawi )*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia. 4 Ferbruari 2017. Halaman 103– 115.
- Laurensia Nindyta Angelina Haspo dan Aldri Frinaldi. *Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok*. Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP). Volume 2 Nomor 2. Tahun 2020. Halaman 26–33.
- Restiane, Fittia, Eko Priyo Purnomo, dan Lubna Salsabila. *Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency*. Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE). Volume 6 Nomor 1. Halaman 1–11.
- Sofie Dwi Rifayani, Drs. Priyatno Harsasto, MA, dan Dra. Rina Martini, M.Si. *Implikasi Kedudukan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Demokratisasi dan Efektivitas Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Volume 1 Nomor 1. Tahun 2013. Halaman 1–9.
- Website:**  
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mengenal-sp4n-lapormahasiswa-umj-kunjungikementeriaan-panrb> diakses pada 25 September 2021 pukul 13.09 WIB.  
<https://www.lapor.go.id/> diakses pada 18 September 2021 pukul 14.15 WIB.  
<https://www.google.co.id/amp/kompas.com/nasional/read/2019/09/24/12331221/sistem-pengaduanpublik-di-6-provinsi-ini-disebutyang-terbaik> diakses pada 24 Juni 2022