



Efektivitas Peningkatan Pelayanan Oleh Partisipasi Publik Dengan Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Malang

Eka Nur Aning Aisyah, Dinda Salwa Nabila, Michelle Alicia Sabrina, Hayat

Universitas Islam Malang

Email: dongngah410@gmail.com

How to Cite:

Aisyah, E, N, A., Nabila, D, S., Sabrina, M, A., Hayat, H. (2024). Efektivitas Peningkatan Pelayanan Oleh Partisipasi Publik Dengan Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Malang. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2); 87-92. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.2.2024.87-92>

Abstract

The People's Online Complaint Aspiration Service System (LAPOR) has emerged as a significant innovation in Indonesia, contributing to increased responsibility, accountability and openness in public services. One of the big cities in Indonesia, Malang City, has implemented this method as an effort to increase the efficiency of services provided to the community. This essay uses a combination of qualitative and quantitative research approaches. The number of complaints, response times, and resolution rates are all measured. It seeks to understand users' experiences and perceptions of the system through a qualitative research approach. Collect information regarding the number, nature and location of complaints as well as the time and place of response from the Malang city LAPOR database. Data shows that several regional apparatuses in Malang City have a high response rate to public complaints, an average of 93.67% for Sambat Web and 84.85% for Sambat SMS. This shows that the online complaint system has succeeded in meeting the public's expectations and needs for fast and effective responses to their complaints. In the period January to December 2020, the Malang City Communications and Information Service received a total of 869 complaints via the Sambat Web and Sambat SMS applications. The five regional agencies with the most complaints are the Transportation Service (Dishub), Population and Civil Registration Service (Disdukcapil), Civil Service Police Unit.

Keyword: LAPOR; public participation; service improvements

Abstrak

Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) telah muncul sebagai inovasi yang signifikan di Indonesia, berkontribusi terhadap peningkatan tanggung jawab, akuntabilitas, dan keterbukaan dalam pelayanan publik. Salah satu kota besar di Indonesia, Kota Malang, telah menerapkan cara tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Esai ini menggunakan kombinasi pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Jumlah pengaduan, waktu respons, dan tingkat penyelesaian semuanya diukur. Ini berupaya untuk memahami pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem melalui pendekatan penelitian kualitatif. Mengumpulkan informasi mengenai jumlah, sifat, dan lokasi pengaduan serta waktu dan tempat tanggap dari database LAPOR kota Malang. Data menunjukkan beberapa perangkat daerah di Kota Malang memiliki tingkat respon yang tinggi terhadap pengaduan masyarakat, rata-rata mencapai 93,67% untuk Sambat Web dan 84,85% untuk Sambat SMS. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan online telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat akan respon cepat dan efektif terhadap pengaduan mereka. Pada periode Januari hingga Desember 2020, Dinas Kominfo Kota Malang menerima total 869 pengaduan melalui aplikasi Sambat Web dan SMS Sambat. Lima perangkat daerah yang paling banyak diadukan adalah Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Satuan Polisi Pamong Praja.

Kata Kunci: LAPOR; partisipasi publik; peningkatan pelayanan

1. Pendahuluan

Sistem pengaduan online merupakan salah satu implementasi yang ditonjolkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dengan sejumlah perubahan yang patut dicatat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam memantau dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan pemerintah. Sistem Pelayanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) hadir sebagai sebuah inovasi penting di Indonesia yang membantu meningkatkan ketepatan waktu, akuntabilitas, dan keterbukaan pelayanan publik. Salah satu kota besar di Indonesia, Kota Malang, telah menerapkan cara tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu kota besar di Indonesia, Kota Malang, telah menerapkan cara tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Perlu diketahui bahwa LAPOR ini merupakan komponen dari SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional). Masyarakat dapat menggunakan jalur ini untuk menyuarakan keluhan terhadap tidak memadainya pelayanan publik yang mereka lihat atau terima. Masyarakat dapat menyuarakan keluhannya mengenai pelayanan kesehatan yang tidak memadai, dan LAPOR memberikan komunitas sebuah *platform* untuk terlibat dalam meningkatkan standar layanan. Masyarakat harus dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, ini adalah salah satu alat terpenting bagi penyedia layanan publik untuk mengevaluasi kualitas layanan publik. Saluran pelayanan publik selanjutnya akan membuka peluang bagi masyarakat aktif untuk berpartisipasi dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian jangka panjang mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa partisipasi aktif masyarakat dalam pemeliharaan dan pemeliharaan pelayanan publik dapat meningkatkan ketersediaan dan kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas publik. Sejumlah penelitian juga menyoroti pentingnya kemajuan teknologi informasi dalam mempercepat proses konstruksi dan meningkatkan transparansi dalam manajemen konstruksi.

Masih kurangnya penelitian yang berfokus pada efektivitas sistem pengaduan online seperti LAPOR dalam meningkatkan layanan publik di tingkat daerah, khususnya di kota-kota di Indonesia, meskipun terdapat penelitian mengenai partisipasi masyarakat dan penggunaan teknologi dalam layanan publik. Untuk menutup kekosongan informasi tersebut, penelitian ini menilai seberapa baik partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan melalui LAPOR di Kota Malang telah berjalan.

Berdasarkan konteks tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Seberapa sukseskah Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan melalui keterlibatan masyarakat melalui sistem LAPOR? Dengan demikian, teori yang dikemukakan adalah kemampuan sistem LAPOR dalam melibatkan masyarakat berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Malang. Tujuan Penelitian pada artikel ini adalah untuk menilai seberapa baik partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan melalui LAPOR di Kota Malang dan untuk memberikan gambaran tentang fungsi *platform* pengaduan online dalam meningkatkan standar pelayanan publik daerah.

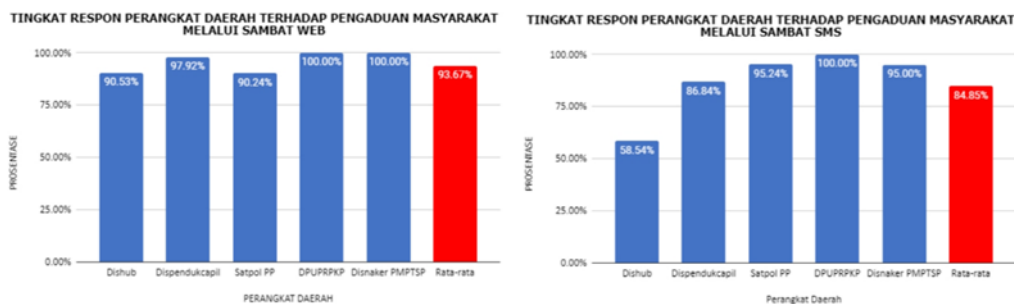
2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Jumlah pengaduan, waktu respons, dan tingkat penyelesaian semuanya diukur. Ini berupaya untuk memahami pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem melalui pendekatan penelitian kualitatif. Mengumpulkan informasi mengenai jumlah, sifat, dan lokasi pengaduan serta waktu dan tempat tanggap dari database LAPOR kota Malang. Laporan Pengaduan Kota Malang menjadi sumber informasi utama dalam penelitian ini. Menyelidiki kebenaran suatu informasi tertentu dengan menggunakan berbagai teknik dan sumber pengumpulan data selain melalui website SAMBAT pada penelitian ini.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dengan bantuan aplikasi media sosial dua arah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan menggunakan prinsip sederhana dan terpadu untuk mengawasi pelayanan publik dan pembangunan. Pada bulan Januari hingga Desember 2020, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang merupakan bagian dari Bidang Komunikasi dan Informasi Publik menerima 869 pengaduan tentang aplikasi WEB SAMBAT dan SMS SAMBAT secara bersamaan. Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPRPPK), dan Dinas Pekerjaan Umum, Ketenagakerjaan, Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker PMPTSP) menjadi lima perangkat daerah yang paling banyak menerima pengaduan pada tahun 2020.

Semua pengaduan harus ditangani oleh aparaturnya daerah yang berwenang agar unit layanan pengaduan dianggap berhasil. Rata-rata tingkat respon pengaduan masyarakat pada lima perangkat daerah Kota Malang yang paling banyak menerima pengaduan adalah pada WEB Sambat sebesar 93,67% dan pada SMS Sambat sebesar 84,85%. Berbagai metrik, antara lain waktu tanggap, kualitas penanganan, kepuasan masyarakat, dan keterbukaan dalam penyelesaian pengaduan, dapat digunakan untuk menilai seberapa efektif Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Malang.



Gambar 1. Respon Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Web dan Sambat SMS

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Response rate pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui WEB SAMBAT dan SMS SAMBAT DPUPRPPK adalah 100% yang berarti seluruh pengaduan yang masuk pada tahun 2020 telah efektif ditangani. Organisasi daerah lain yang sangat responsif adalah Dinas Sumber Daya Manusia PMPTSP. Rata-rata SAMBAT Web dan SAMBAT SMS adalah 97,5%. Aparatur Daerah menerima berbagai macam kekhawatiran. Cara Mendaftar: Untuk mendapatkan gambaran umum tentang bagaimana mempersiapkan strategi pelayanan publik, ikuti tahapan di bawah ini.

Berdasarkan data, warga Kota Malang telah aktif memanfaatkan WEB SAMBAT dan SMS SAMBAT sebagai mekanisme pengaduan online. Banyaknya pengaduan menunjukkan besarnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap pelayanan publik yang diterimanya dari berbagai instansi di daerah. Tingkat partisipasi yang tinggi dapat dianggap sebagai tanda seberapa baik keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan. Berdasarkan data, sejumlah perangkat daerah Kota Malang cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat, dengan rata-rata 93,67% untuk SAMBAT WEB dan 84,85% untuk SAMBAT SMS. Hal ini menunjukkan bahwa harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pengaduan yang cepat dan efisien telah berhasil dipenuhi melalui sistem pengaduan online. Tingginya tingkat respons dari organisasi daerah seperti DPUPRPPK dan Dinas Ketenagakerjaan PMPTSP dapat dianggap sebagai tanda efektivitas kerangka Balanced Scorecard dalam hal daya tanggap dan pelayanan masyarakat yang

diberikan. Mengingat banyaknya tanggapan yang diberikan, nampaknya proses administrasi publik kedua perangkat daerah tersebut berjalan efektif.

Informasi mengenai seberapa cepat pemerintah daerah menanggapi pengaduan masyarakat juga menunjukkan seberapa baik sistem informasi manajemen bekerja. Platform pengaduan online seperti SAMBAT WEB dan SAMBAT SMS memfasilitasi pengumpulan, penanganan, dan penyebaran informasi mengenai pengaduan masyarakat, sehingga memungkinkan tanggapan yang cepat dan efektif dari pemerintah daerah. Sistem pengaduan online LAPOR, misalnya, merupakan salah satu contoh inovasi teknologi informasi dalam administrasi publik yang dapat meningkatkan daya tanggap dan keterbukaan pelayanan publik. Kegunaan inovasi ini dalam meningkatkan pelayanan publik terlihat dari tingginya ketanggapan aparat daerah Kota Malang terhadap permasalahan masyarakat melalui LAPOR. Pemerintah Kota Malang selalu mencari cara untuk menjawab permintaan dan keluhan masyarakat serta meningkatkan kinerja penyedia layanan tersebut. Selain itu, Pemerintah Kota Malang juga terus mengedukasi masyarakat mengenai protokol pengaduan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan masyarakat lebih tepat sasaran dan efektif, serta pegawai pemerintahan Kota Malang tidak menemui hambatan atau tantangan apa pun. Ada dua cara yang bisa dilakukan masyarakat untuk menyelesaikan pengaduannya yaitu pengaduan langsung dan pengaduan online melalui website, media sosial, dan SMS.

Pengolahan data yang pada akhirnya akan diketahui dan perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaporan/pengaduan yang disampaikan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kesesuaian pelapor terkait dengan pengaduan atau pelaporan yang telah disetujui untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Malang. Bidang yang diamanatkan oleh pemerintah Kota Malang akan mengolah data sesuai dengan data pelaporan yang telah disampaikan. Setelah penanganan pencarian data yang bermasalah, apabila ditemukan data yang sesuai dengan data pelaporan, maka pengolahan data siap digunakan dalam penanganan lapangan akan diperiksa sekali lagi guna dimanfaatkan sebagai alat untuk menilai bagaimana penanganan lapangan selama ini.

Responsivitas Pelayanan Lapor Di Kota Malang

Karena daya tanggap secara langsung mencerminkan kinerja dan kapasitas organisasi untuk memenuhi tujuannya, khususnya untuk melayani kebutuhan masyarakat, maka daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja. Terkait dengan tingginya volume pengaduan masyarakat, yang dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas sebagai berikut, rendahnya daya tanggap menunjukkan adanya ketidakselarasan antara layanan dan kebutuhan masyarakat, yang menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuannya, tingginya tingkat pengaduan masyarakat dapat dilihat dari kualitas dan kuantitasnya sebagai berikut:

Kualitas Responsivitas Pelayanan LAPOR Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Merespons Pengaduan Masyarakat

Standar keunggulan yang diharapkan dari pelayanan publik dan pengadilan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dikenal dengan kualitas pelayanan publik (Asrida 2018). Kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh kinerja organisasi publik; semakin buruk kinerja organisasi publik, maka semakin rendah pula kualitas pelayanan yang diberikan. Landasan penilaian kualitas pelayanan publik terdiri dari beberapa indikator atau dimensi, termasuk tidak terbatas pada bukti fisik langsung, ketergantungan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa kualitas responsive pelayanan LAPOR Kota Malang dalam penanggung jawaban merespons pengaduan masyarakat sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan data pengaduan masyarakat diterima mengalami penurunan yang signifikan.

Kuantitas Responsivitas Pelayanan LAPOR Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Merespons Pengaduan Masyarakat

Merujuk pada (Gambar.1) bahwa meskipun volume laporan pengaduan cukup tinggi

pada tahun 2020, namun volume tersebut mengalami penurunan yang signifikan. Berdasarkan database pengaduan perangkat daerah tersebut dapat dilihat bahwa perangkat daerah Kota Malang telah meningkatkan cara menyikapi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Dengan memanfaatkan sepenuhnya tujuan dinas informasi untuk menyebarkan informasi operasional secara tepat, perangkat daerah Kota Malang mampu merespon hal tersebut dengan baik. Hasilnya, kuantitas pelayanan perangkat daerah Kota Malang yang mencakup penanganan pengaduan masyarakat dapat dikatakan membaik, dan jumlah pengaduan yang diterima mengalami penurunan yang signifikan.

Prosedur Pelayanan LAPOR Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Masyarakat

Metode, visi dan misi perangkat daerah Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang semuanya relevan dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah tersebut. Perangkat daerah dapat dihubungi langsung oleh masyarakat atau melalui prasarana jalan. Layanan Pengaduan didedikasikan untuk memberikan tingkat tanggung jawab dan pengabdian terbesar kepada masyarakat dengan memanfaatkan media sosial yang ditawarkan.

Hambatan Pada Pelayanan LAPOR Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Merespons Pengaduan Masyarakat

Kurangnya Informasi Kepada Masyarakat

Pada tahap awal pelayanan, kegagalan ini sering terjadi. Artinya, karena kurangnya data yang diakibatkan oleh kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat oleh perangkat daerah Kota Malang atau kurangnya informasi dari pelapor atau informan, maka bisa saja terjadi kesalahan yang fatal. Hal ini juga berlaku apabila terdapat kesalahpahaman dan ketidakjelasan. Oleh karena itu, perangkat daerah Kota Malang harus meningkatkan kontak dengan masyarakat. Sebab, kurangnya keterlibatan masyarakat tentu akan berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pengelolaan dokumen kependudukan.

Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Karena kurangnya pengetahuan masyarakat, prosedur pelaporan pengaduan seringkali mengakibatkan pencatatan yang tidak maksimal, sehingga temuan evaluasi menunjukkan bahwa pemerintah Kota Malang kerap menghadapi kendala dalam menanggapi pengaduan masyarakat karena banyaknya informasi palsu dari jurnalis dan pelapor. Oleh karena itu, laporan dan pengaduan yang penyebabnya tidak jelas atau telah ditangani sebelumnya, dicatat sebagai bagian dari proses pada perangkat daerah Kota Malang. Karena kurangnya informasi kepada masyarakat berhubungan langsung terhadap kurangnya kesadaran masyarakat, maka perlu dilakukan transmisi melalui perangkat-perangkat tersebut sedemikian rupa sehingga masyarakat umum dapat dengan mudah menerima atau memahaminya.

Keterlambatan Waktu

Persepsi pihak-pihak tertentu bahwa waktu penanganan pengaduan sangat lambat menjadi salah satu penghambat pelayanan publik terhadap kapasitas perangkat daerah Kota Malang dalam menangani permasalahan masyarakat. Pasalnya, hal ini akan menghambat waktu penyelesaian pengaduan masyarakat karena dokumen yang diperlukan seringkali tidak tersedia. Pemerintah Kota Malang telah mengambil tindakan untuk mencegah penyampaian data yang tidak lengkap atau tertunda secara administratif untuk seluruh layanan. Hal inilah yang menyebabkan perangkat daerah Kota Malang lebih mengutamakan memperhatikan tahap awal pelayanan, yaitu apakah data pelapor sudah benar sehingga pelayanan dapat dimulai tepat waktu dan dapat dipersingkat sehingga proses pengaduan berjalan efektif dan efisien.

4. Kesimpulan

Pemerintah menaruh harapan besar terhadap instrumen ini dan dapat lebih mengoptimalkan sosialisasi LAPOR! sistem sebagai bagian dari upaya meningkatkan pelayanan publik. Hal ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya. Aplikasi pelaporan dapat digunakan untuk sosialisasi guna meningkatkan kesadaran masyarakat. Dibandingkan saat pertama kali masyarakat membuka halaman web, ini jauh lebih mudah. Videotron yang ditempatkan di berbagai lokasi di sepanjang jalan raya utama Kota Malang dapat dimanfaatkan untuk sosialisasi. Selain itu, layanan periklanan pada sosial media berupa instagram dan sosialisasi media cetak/elektronik di Kota Malang dapat dimanfaatkan untuk mempromosikan penerapannya. Pemerintah yakin dengan melakukan hal ini, masyarakat akan lebih memahami penerapan LAPOR! dan dapat melaporkan permasalahan serta saran pembangunan secara langsung dan proaktif. Proses pengaduan akan dipersingkat jika kita mengklasifikasikan pengaduan secara sistematis.

Daftar Pustaka

- Asrida, W. (2018) *Pelayanan Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun 2015-2016*. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 16(27), pp. 54–65. doi: 10.35967/jipn.v16i27.5796.
- Isvianti, R., Hayat, H., & Anadza, H. (2024). *Integrasi Layanan Pengaduan Publik Dalam Mewujudkan Fast Responsif Berbasis Pada Rancangan Aplikasi Pengaduan Interaktif Terpadu (Pintar) Malang*. INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science, 7(1), 163-171.
- Priabudi, D. S., Rusdianto, D. S., & Jonemaro, E. M. A. (2021). *Sistem Pelayanan Dokumen dan Pengaduan Lingkungan Hidup berbasis Web (Studi Kasus: Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 5(1), 327-336.
- Risalbi, H., Hafid, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2024). *Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat*. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 20(1), 93-105.