

# Penerapan Platform LAPOR sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital di Kota Malang

(Implementation of LAPOR Platform as a Digital-Based Community Complaint System in Malang City)

Eka Nur Aning Aisyah <sup>1\*</sup>, Dinda Salwa Nabila <sup>2</sup>, Michelle Alicia Sabrina <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Malang, Malang, Indonesia

<sup>1</sup> dongngah410@gmail.com

\* corresponding author : Eka Nur Aning Aisyah

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received June 27, 2024

Revised July 05, 2024

Accepted July 08, 2024

### Keywords:

Digital;

LAPOR;

Public Complaints;

### Kata Kunci:

Digital;

LAPOR;

Pengaduan Masyarakat;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024

Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

## ABSTRACT

Indonesia has implemented the Online People's Aspiration Complaints Service System (LAPOR), a significant innovation that contributes to improving the timeliness, transparency and accountability of public services. This approach has been implemented in Malang City in an effort to increase the effectiveness of services provided to the community. The research objective of this article is to assess how well the community participates in improving services through LAPOR in Malang City and to provide an overview of the function of online complaint platforms in improving regional public service standards. This research uses a mixed method where questionnaires are used as a technique for collecting primary data, on the other hand, interviews, observation and documentation are used as techniques for collecting secondary data. The results of the research show that several regional apparatuses in Malang City are quick to respond to public complaints where the average responsiveness for SAMBAT WEB and SAMBAT SMS is 93.67% and 84.85% respectively, meaning that the online complaint system has succeeded in meeting the community's expectations and requests. of complaints quickly and effectively.

## ABSTRAK

Indonesia telah menerapkan Sistem Layanan Pengaduan Aspirasi Rakyat Online (LAPOR), sebuah inovasi signifikan yang berkontribusi terhadap peningkatan ketepatan waktu, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Pendekatan ini telah diterapkan di Kota Malang dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 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. Penelitian ini menggunakan metode campuran (mix method) dimana kuesioner dijadikan sebagai teknik untuk mengumpulkan data primer, di sisi lain wawancara, observasi dan dokumentasi dijadikan sebagai teknik untuk mengumpulkan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa perangkat daerah di Kota Malang cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat dimana responsitas rata-rata untuk SAMBAT WEB dan SAMBAT SMS masing-masing adalah 93,67% dan 84,85% artinya sistem pengaduan online telah berhasil memenuhi harapan dan permintaan masyarakat akan pengaduan yang cepat dan efektif.

## PENDAHULUAN

Prioritas utama organisasi publik adalah keunggulan dan pelayanan yang unggul. Ketika informasi terbuka dihubungkan dengan kegiatan sukarelawan, hal ini akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak dan tanggung jawab mereka. Oleh karena itu, harapan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal kini bergantung pada instansi pemerintah (Prianto, 2023). Inovasi merupakan hal yang krusial bagi pengembangan pelayanan publik di sektor publik. Inovasi menggantikan praktik lama dengan produk baru. Artinya, secara teori, setiap pelayanan publik harus menyertakan penemuan baru (Marten, 2016)

Menurut penelitian (Wiguna & Gorda, 2021) derajat kepuasan masyarakat yang berasal dari standar pelayanan yang akuntabel dapat digunakan untuk menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Pemerintah. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pemberian Pelayanan Publik, 2017). Peran aparatur negara sebagai pelayan masyarakat tersirat dalam pelayanan yang diberikannya. Oleh karena itu, peralatan memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi ukuran kapasitas pemerintah dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aplikasi yang ditekankan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dan telah mengalami beberapa perubahan penting adalah sistem pengaduan online. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif dalam mengawasi dan meningkatkan taraf pelayanan pemerintah. Indonesia telah menerapkan Sistem Layanan Pengaduan Aspirasi Rakyat Online (LAPOR), sebuah inovasi signifikan yang berkontribusi terhadap peningkatan ketepatan waktu, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Pendekatan ini telah diterapkan di Kota Malang, salah satu kota terbesar di Indonesia, dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pendekatan ini telah diterapkan di Kota Malang, salah satu kota terbesar di Indonesia, dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) menjadikan LAPOR ini sebagai salah satu komponennya. Saluran ini tersedia bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik di bawah standar yang mereka temui atau gunakan. Masyarakat setempat mempunyai forum untuk berpartisipasi dalam meningkatkan standar layanan melalui LAPOR, dan mereka dapat menyuarakan keluhan mereka mengenai layanan kesehatan yang di bawah standar. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik, masyarakat harus dilibatkan dalam proses pemberian pelayanan publik. Selain itu, indikator ini merupakan salah satu instrumen paling penting yang tersedia bagi penyedia layanan publik untuk menilai kualitas layanan yang mereka berikan.

Saluran layanan publik akan memberikan peluang lebih besar bagi warga negara yang terlibat untuk terlibat dalam menciptakan dan meningkatkan layanan publik berkualitas tinggi. Ketersediaan dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh otoritas publik dapat ditingkatkan melalui partisipasi aktif masyarakat dalam pemeliharaan dan pengelolaan layanan publik, berdasarkan studi ekstensif mengenai topik tersebut. Pentingnya kemajuan teknologi informasi dalam mempercepat proses konstruksi dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan konstruksi juga telah ditekankan oleh beberapa penelitian.

Sebelum diterapkannya sistem LAPOR, Pemerintah Daerah menangani pengaduan secara tradisional, yaitu melalui surat, kotak saran, atau pengaduan langsung ke instansi terkait. Namun karena masyarakat terkadang enggan menyampaikan pengaduan dengan cara tradisional karena dianggap terlalu memakan waktu dan berbelit-belit, hal ini dinilai kurang efektif dan tidak berarti. Akibat hal ini, masyarakat menjadi enggan untuk mengadu ke lembaga pemerintah (Wiguna & Gordas, 2021)

Meskipun terdapat penelitian mengenai keterlibatan masyarakat dan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, saat ini masih terdapat kekurangan penelitian yang mengkaji efektivitas sistem pengaduan online seperti LAPOR dalam meningkatkan pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya di perkotaan di Indonesia. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas keterlibatan masyarakat dalam peningkatan pelayanan melalui LAPOR di Kota Malang dalam upaya menutup kesenjangan informasi tersebut.

Lentine dalam (Mirnasari, 2013) menyatakan bahwa hasil pelayanan publik dalam demokrasi harus memenuhi tiga syarat, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan penyedia jasa dalam beradaptasi terhadap kebutuhan, harapan, aspirasi, dan harapan kliennya dikenal dengan istilah *responsiveness*.
2. Tanggung jawab adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan pedoman organisasi dan administratif yang tepat dan telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas, sering juga disebut akuntabilitas, adalah metrik yang menunjukkan seberapa dekat proses penyediaan layanan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan dan standar sosial yang berkembang.

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.

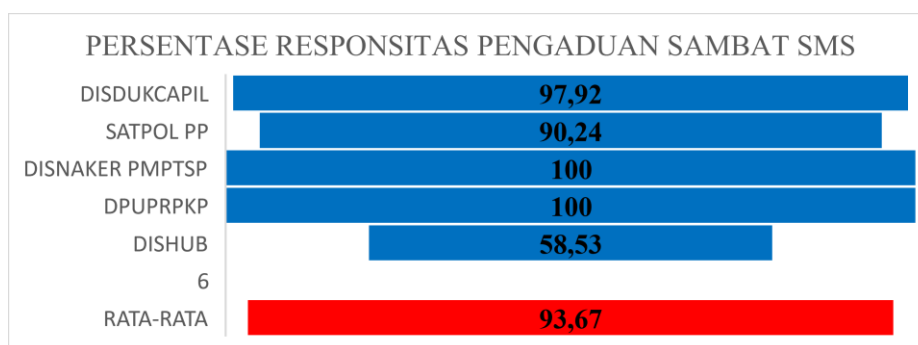
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran (mix method) sebagai pendekatannya. Strategi penelitian yang dikenal sebagai metode campuran mengaitkan atau menggabungkan unsur kualitatif dan kuantitatif. Metode campuran adalah mengumpulkan, menganalisis data, dan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif (Sanjaya, 2015). Menurut teori ini, penelitian kualitatif memposisikan peneliti sebagai instrumen yang akan digunakan bersama dengan instrumen lain dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga menghasilkan data yang lebih komprehensif, valid, andal, dan obyektif. Sebaliknya, penelitian kuantitatif mengembangkan instrumen dan menggunakannya untuk memperoleh data primer yang valid (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini cenderung menggunakan metode penelitian kuantitatif karena pendistribusian kuesioner dilakukan sebagai Teknik pengumpulan data guna menganalisis efisiensi platform LAPOR dalam menangani pengaduan masyarakat berdasarkan pada teknik analisis mean. Di sisi lain peneliti memanfaatkan Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi melalui database LAPOR dijadikan sebagai teknik untuk mengumpulkan data sekunder pada penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

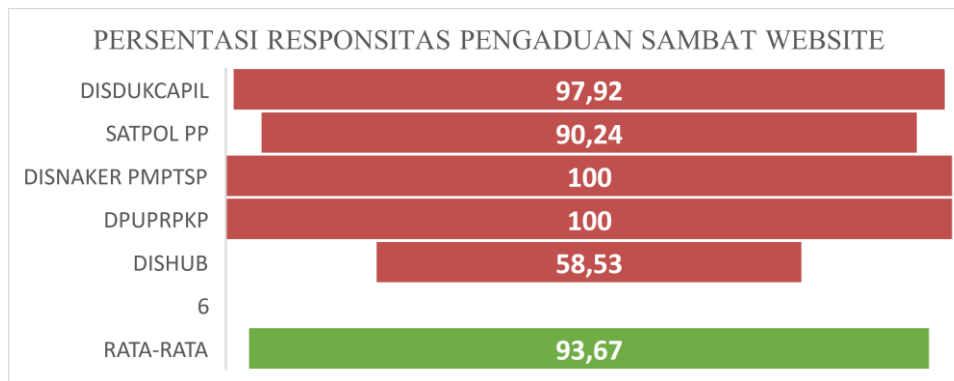
### A. Efisiensi Platform LAPOR Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan sarana media sosial dua arah yang memfasilitasi interaksi masyarakat-pemerintah dengan memungkinkan pemantauan pelayanan publik dan pembangunan melalui penggunaan konsep dasar dan terpadu. Pada tahun 2020 terdapat 869 pengaduan terkait penggunaan aplikasi Sambat Web dan Sambat SMS secara bersamaan pada lima perangkat daerah yang memiliki jumlah pengaduan terbanyak, menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang merupakan salah satu bagian dari Bidang Komunikasi dan Informatika Publik. Agar unit layanan pengaduan dianggap berhasil, semua pengaduan harus ditangani oleh pejabat daerah yang berwenang. Sejumlah kriteria yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Masyarakat (LAPOR) Kota Malang, antara lain waktu tanggap, kualitas penanganan, kepuasan masyarakat, dan transparansi dalam menangani pengaduan.



Gambar 1: Respon Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan Masyarakat Melalui SMS  
Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan (Gambar 1) di atas, 84,85 persen keluh kesah warga Kota Malang yang disampaikan melalui jaringan SMS ke lima organisasi daerah membuahkan tanggapan dari beberapa pejabat daerah. DPUPRPPKP mendapat tanggapan pengaduan tertinggi sebesar 100%, yang menunjukkan bahwa penanganan tanggung jawab lembaga mereka sangat baik. Satpol PP dan PMPTSP Disnaker menerima pengaduan pada kisaran 95%. Dishub dinilai kurang responsif karena berada di angka 58,54 persen, namun Dispendukcapil berada di angka 86,84 persen, menunjukkan responsif terhadap kekhawatiran yang muncul.



**Gambar 2.** Respon Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Web  
Sumber: Data diolah 2024

Pada (Gambar 2) menunjukkan bagaimana pemerintah daerah menangani pengaduan masyarakat melalui koneksi web. Dengan rata-rata sebesar 93,7 persen, DPUPRPPKP dan Disnaker PMPTSP mencapai 100 persen, Dispendukcapil mencapai 97,92 persen, serta Dishub dan Satpol PP masing-masing sebesar 90,53 dan 90,24, pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Web Sambat dilaporkan sangat responsif. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pengaduan tersebut diterima dengan baik oleh perangkat daerah terkait. Selain itu, kemudahan penggunaan Web Sambat juga karena kepraktisannya. Untuk mengajukan pengaduan, seseorang hanya perlu memiliki koneksi internet di ponsel pintarnya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa warga Kota Malang telah aktif memanfaatkan WEB SAMBAT dan SMS SAMBAT sebagai mekanisme pengaduan online berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Tingginya volume pengaduan menunjukkan partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan terhadap pelayanan publik yang mereka terima dari instansi daerah. Tingkat partisipasi yang tinggi dapat menunjukkan seberapa efektif kontribusi masyarakat terhadap peningkatan layanan. Data menunjukkan beberapa perangkat daerah di Kota Malang cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat; waktu respons rata-rata untuk SAMBAT WEB dan SAMBAT SMS masing-masing adalah 93,67% dan 84,85%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan online telah berhasil memenuhi harapan dan permintaan masyarakat akan pengaduan yang cepat dan efektif. Keefektifan sistem Balanced Scorecard dalam hal daya tanggap dan pelayanan masyarakat yang diberikan dapat dilihat dari tingginya reaksi dari organisasi lokal seperti DPUPRPPKP dan Dinas Ketenagakerjaan PMPTSP. Prosedur administrasi publik kedua perangkat daerah tersebut terlihat berjalan efisien berdasarkan volume tanggapan yang diterima.

Merujuk pada penelitian (Harahap, 2022), sejumlah kasus layanan pengaduan sudah sesuai aturan namun tidak tertangani dengan baik. Hal ini disebabkan adanya hambatan dalam penyampaian pengaduan, seperti sumber daya manusia yang tidak memadai, keterbatasan sistem, dan rendahnya kesadaran masyarakat. Tantangan-tantangan ini dapat diatasi dengan mengambil langkah-langkah seperti memperbaiki sistem, mempekerjakan lebih banyak staf, dan mendidik masyarakat tentang pentingnya mengajukan pengaduan.

Data mengenai kecepatan pemerintah daerah dalam menangani keluhan masyarakat merupakan salah satu indikator efektivitas sistem informasi manajemen. Sistem pengaduan online seperti SAMBAT WEB dan SAMBAT SMS mempermudah pengumpulan, pengelolaan, dan berbagi informasi mengenai pengaduan masyarakat, sehingga memungkinkan pemerintah daerah

meresponsnya dengan cepat dan efektif. Salah satu contoh inovasi teknologi informasi administrasi publik yang dapat meningkatkan ketepatan waktu dan transparansi pelayanan publik adalah sistem pengaduan online LAPOR. Tingginya ketanggapan pemerintah daerah di Kota Malang terhadap permasalahan masyarakat melalui LAPOR menunjukkan nilai inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah Kota Malang terus mencari cara untuk menjawab permintaan dan keluhan masyarakat serta meningkatkan kinerja penyedia layanan tersebut. Selain itu, Pemkot Malang juga terus memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pengaduan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan masyarakat lebih fokus dan efisien, serta pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Malang tidak mengalami kesulitan dan hambatan. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui dua cara yakni langsung melalui jalur resmi atau online melalui media sosial, website, dan pesan singkat.

Pengolahan data terkait kesesuaian pelapor terhadap pengaduan atau laporan yang telah diperbolehkan untuk ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Malang pada akhirnya akan diketahui dan perlu dilakukan peninjauan kembali atas laporan/pengaduan yang disampaikan. Data tersebut akan diolah sesuai dengan data pelaporan yang disampaikan di lapangan yang telah ditentukan pemerintah Kota Malang. Pengolahan data yang siap digunakan dalam penanganan di lapangan akan dikaji kembali untuk dijadikan alat evaluasi bagaimana penanganan di lapangan selama ini setelah mengelola pencarian data yang bermasalah dan apakah letak datanya sesuai dengan data pelaporan.

Kualitas pelayanan publik mengacu pada standar tinggi yang diharapkan masyarakat dari pengadilan dan pelayanan publik agar dapat memenuhi tuntutan (Pratama, Inka Nusamuda Pratama, Darmansyah, Subandi, 2023). Kinerja organisasi publik berdampak pada kualitas layanan yang diberikannya; semakin buruk kinerja suatu organisasi publik, maka semakin rendah pula kualitas pelayanan yang diberikannya. Sejumlah indikator atau dimensi menjadi landasan penilaian kualitas pelayanan publik, termasuk namun tidak terbatas pada bukti fisik langsung, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan empati. Data yang menunjukkan penurunan jumlah pengaduan masyarakat yang cukup signifikan mendukung temuan penelitian bahwa layanan LAPOR Kota Malang memberikan kualitas responsif yang cukup baik dalam menanggapi pengaduan masyarakat.

Tinjauan terhadap kualitas sistem penerapan LAPOR mengungkapkan sejumlah elemen penting dalam penanganan pengaduan. Pertama, program ini telah terbukti mencapai tujuan utamanya yaitu menangani pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan LAPOR memenuhi prasyarat pengelolaan pengaduan yang efektif. Selain itu, pernyataan tersebut mencatat bahwa aplikasi tersebut telah berhasil meningkatkan efisiensi penanganan pengaduan, sehingga menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi tersebut telah memfasilitasi prosedur manajemen yang lebih cepat dan efisien.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara negara, diperlukan faktor/kriteria kualitas pelayanan publik yang dapat menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Kualitas pelayanan publik pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang dapat dinilai dari 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti temuan penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai dan membantu proses pelaksanaan masyarakat.
2. Jika komunikasi yang dilakukan lebih terfokus pada pemberian standar pelayanan yang ramah dan bertugas berkorespondensi dengan pihak yang datang menyampaikan pengaduan, maka temuan penelitian akan diperoleh. Melayani masyarakat dan masyarakat dilatarbelakangi oleh konteks komunikasi dalam memberikan pelayanan yang baik, khususnya ketika berkomunikasi sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.
3. Pelayanan publik saat ini dinilai lebih reseptif terhadap penilaian yang dilakukan di masyarakat. Dengan kata lain, organisasi ini menunjukkan tingkat respons yang patut dipuji terhadap kebutuhan layanan ketika melaksanakan kewajibannya, khususnya yang berkaitan dengan administrasi laporan pengaduan, yang diharapkan dapat diberikan oleh masyarakat.
4. Assurance (jaminan), yaitu pemberian jaminan kepada pemohon jasa atas keamanan dan kemudahan penggunaan, khususnya apabila terdapat pengaduan masyarakat.

5. Memberikan pelayanan prima dan memuaskan. Hal ini tercapai jika petugas pelayanan masyarakat mudah didekati, transparan, dan menerima umpan balik dan rekomendasi (Pratama, Inka Nusamuda Pratama. Darmansyah. Subandi, 2023)

Selain itu, pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan dapat dibandingkan untuk menentukan kualitas pelayanan publik. Seorang konsumen dianggap puas jika masyarakat menganggap praktik dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Peningkatan kepuasan pelanggan juga dapat memberikan sejumlah dampak positif, seperti membaiknya reputasi lembaga di mata masyarakat dan pelanggan, serta terjalinnya hubungan yang damai antara masyarakat dan penyedia layanan.

Berbicara kuantitas dari segi pelayanan publik memang saling melengkapi dan menunjang kualitas. Kuantitas pelayanan adalah banyaknya pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam periode tertentu (Aisha & Kurnia, 2018). Dari segi kuantitas, OPD lebih mengedepankan masalah pelayanan langsung kepada masyarakat, baik pelaporan pengaduan maupun penyampaian masukan. Pelayanan yang mengutamakan kuantitas yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang nampaknya terus meningkat baik dari segi fasilitas maupun proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bisa diukur dari masyarakat yang terus memberikan respon positif.

Perangkat daerah Kota Malang telah memperbaiki cara menyikapi dan menindaklanjuti aduan masyarakat, berdasarkan database pengaduan yang dikelola perangkat daerah. Organisasi perangkat daerah Kota Malang mampu menyikapi hal ini secara efektif dengan memanfaatkan tujuan informasi untuk mendistribusikan informasi operasional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuantitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi daerah di Kota Malang, termasuk penanganan pengaduan masyarakat, mengalami peningkatan, dan jumlah pengaduan yang diterima menurun drastis.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah tersebut, maka berlaku Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang serta pendekatan, visi dan misi perangkat daerah Kota Malang. Masyarakat dapat berhubungan langsung dengan pejabat daerah atau melalui jaringan jalan. Dengan memanfaatkan media sosial, Layanan Pengaduan berkomitmen untuk memberikan akuntabilitas dan layanan masyarakat setinggi-tingginya.

Berikut ini diuraikan prosedur penyelesaian pengaduan masyarakat oleh instansi daerah di Kota Malang:

1. Seluruh dasar pelaporan tingkat awal dicatat dengan menggunakan disposisi pelaporan. Peran berikut masih terbuka: sekretaris; kepala pengelola parkir; kepala transportasi; kepala lalu lintas; dan kepala UPT sarana dan prasarana.
2. Sistem pembukuan surat pengaduan yang komprehensif yang mendokumentasikan asal usul surat, beserta pelaporan dan penyampaian dari pelapor dan masyarakat/masyarakat yang memerlukan tindakan resmi, semuanya didokumentasikan dalam lembar disposisi yang disetujui oleh sektor jasa.
3. Mengelola pengolahan data di bidang yang berkaitan dengan kesesuaian pelapor pengaduan atau laporan yang telah disahkan oleh ketua atau sekretaris organisasi perangkat daerah Kota Malang. Hal ini mencakup pemrosesan awal data yang nantinya akan diketahui dan menentukan apa saja yang perlu dinilai terkait dengan laporan atau pengaduan yang disampaikan.
4. Setelah laporan penanganan lapangan diproses oleh sektor terkait dan disetujui oleh kepala bagian terkait, sebaiknya melakukan pemantauan langsung di lapangan dan mencari data dokumentasi foto. Tindakan-tindakan ini akan menjadi dasar laporan lapangan awal, yang selanjutnya akan dievaluasi untuk menentukan apakah laporan tersebut sesuai untuk permasalahan yang ada. disediakan oleh orang yang mengajukan laporan.

Semua lembaga pemerintah tentu harus mengadopsi tren ini mengingat kemajuan teknologi dan layanan publik yang inovatif (Hamrun. Harakan et al., 2019). Untuk mengatasi masalah ini, beberapa pemerintah secara proaktif mendorong pemerintahannya untuk menawarkan layanan publik hanya

melalui platform digital (Luca Tangi, Marijn Janssen, Michele Benedetti, 2021). Penggunaan media sosial semakin populer dan sebagian besar dilakukan secara online, khususnya dengan aplikasi Instagram. Organisasi perangkat daerah Kota Malang harus selalu mengupdate data terkini atau berita terkini dan kinerja yang ditangani termasuk pemberitaan dan pengaduan masyarakat, sehingga masyarakat yang mengikuti akun Instagram organisasi perangkat daerah Kota Malang selalu mendapatkan berita terbaru yang diunggah. dari organisasi perangkat daerah Kota Malang. Sedangkan untuk pelaporan pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui direct message.

## **B. Hambatan Pada Penerapan Platform LAPOR dalam menangani pengaduan masyarakat di Kota Malang**

### 1) Kurangnya Informasi Kepada Masyarakat

Permasalahan ini sering terjadi pada tahap awal pelayanan. Artinya, kesalahan fatal bisa saja terjadi akibat ketidaktelitian data, baik karena kurangnya informasi dari pelapor atau informan, atau kurangnya informasi dari pejabat daerah Kota Malang. Hal ini berlaku bahkan ketika ada pernyataan yang tidak jelas atau disalahartikan. Pemerintah daerah di Kota Malang harus lebih banyak berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini disebabkan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pengolahan dokumen kependudukan tentunya disebabkan oleh kurangnya keterlibatan masyarakat.

Tidak selalu mudah untuk berkomunikasi dengan masyarakat; miskomunikasi juga bisa terjadi. Namun dengan menggunakan model komunikasi, sebuah pesan dapat dikemas secara efektif (Ismandianto et al., 2019). Selain itu (Siagian & Khair, 2018) memiliki keyakinan yang sama bahwa semua hubungan formal dan informal harus dikembangkan dalam kerangka organisasi untuk menumbuhkan kerja sama tim yang erat dan harmonis dalam hal komunikasi. Hal ini akan membuat mereka terbiasa berbicara secara efektif dengan semua orang dan dengan cepat mengembangkan kebiasaan melakukannya. agar tujuan suatu bahan atau alat tercapai. Selain itu, organisasi perangkat daerah di Kota Malang telah menyediakan berbagai media kepada masyarakat umum untuk membantu mereka mempersiapkan diri menghadapi tantangan masa depan. Platform media sosial yang dapat diakses masyarakat umum adalah Instagram, Facebook, Twitter, dan email.

### 2) Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Temuan evaluasi menunjukkan bahwa pemerintah Kota Malang sering menghadapi kendala dalam menanggapi keluhan masyarakat karena banyaknya informasi palsu dari jurnalis dan reporter. Sebab, karena kurangnya kesadaran masyarakat, prosedur pelaporan pengaduan seringkali menghasilkan pencatatan yang tidak maksimal. Oleh karena itu, kekhawatiran dan pengaduan yang telah ditanggapi sebelumnya atau yang tidak jelas alasannya didokumentasikan sebagai komponen alur kerja perangkat daerah Kota Malang. Penting untuk menyampaikan informasi melalui perangkat ini sedemikian rupa sehingga masyarakat umum dapat dengan mudah menyerap atau memahaminya karena kurangnya kesadaran masyarakat berhubungan langsung dengan kurangnya pengetahuan.

### 3) Keterlambatan Waktu

Salah satu hambatan pelayanan publik terhadap kemampuan perangkat daerah Kota Malang dalam menangani permasalahan masyarakat adalah adanya anggapan yang dianut oleh sebagian pihak bahwa waktu yang diperlukan untuk menangani pengaduan sangat lambat. Alasannya adalah karena dokumen yang diperlukan seringkali tidak tersedia, maka penyelesaian pengaduan masyarakat akan memakan waktu lebih lama. Pemerintah Kota Malang telah mengambil langkah-langkah untuk memastikan tidak ada layanan yang menerima data yang hilang atau tertunda secara administratif. Hal inilah yang menyebabkan aparat daerah Kota Malang memberikan perhatian khusus pada pelayanan tahap pertama, termasuk memastikan keakuratan informasi pelapor sehingga prosedur pengaduan dapat dipercepat dan ditangani dengan sukses.

Terkait efisiensi waktu, khususnya dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat, organisasi perangkat daerah Kota Malang secara konsisten menilai kehati-hatian aparat organisasi dalam

menangani pengaduan masyarakat, apakah filosofi pemberian layanan aparatur sesuai dengan preferensi masyarakat, dan kesiapan aparat dalam menawarkan dan memfasilitasi. pelayanan publik. Selain itu, organisasi perangkat daerah Kota Malang secara konsisten menilai kinerjanya berdasarkan permintaan dan kritik masyarakat yang ditujukan kepada penyedia layanan.

## KESIMPULAN

Warga Kota Malang telah aktif memanfaatkan WEB SAMBAT dan SMS SAMBAT sebagai mekanisme pengaduan online sesuai data yang berhasil dikumpulkan. Tingginya volume pengaduan menunjukkan partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan terhadap pelayanan publik yang diterimanya dari berbagai instansi di daerah. Tingkat partisipasi yang tinggi dapat menunjukkan seberapa efektif kontribusi masyarakat terhadap peningkatan layanan. Data menunjukkan beberapa perangkat daerah di Kota Malang cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat; waktu respons rata-rata untuk SAMBAT WEB dan SAMBAT SMS masing-masing adalah 93,67% dan 84,85%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan online telah berhasil memenuhi harapan dan permintaan masyarakat akan pengaduan yang cepat dan efektif. Keefektifan sistem Balanced Scorecard dalam hal daya tanggap dan pelayanan masyarakat yang diberikan dapat dilihat dari tingginya reaksi dari organisasi lokal seperti DPUPRPKP dan Dinas Ketenagakerjaan PMPTSP. Prosedur administrasi publik kedua perangkat daerah tersebut terlihat berjalan efisien berdasarkan volume tanggapan yang diterima.

Data yang menunjukkan penurunan jumlah pengaduan masyarakat yang cukup signifikan mendukung temuan penelitian bahwa layanan LAPOR Kota Malang memberikan kualitas responsif yang cukup baik dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Terkait efisiensi waktu, khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat, Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang secara konsisten menilai kehati-hatian aparatur dalam menangani pengaduan masyarakat, apakah filosofi penyampaian layanan aparat sesuai dengan preferensi masyarakat, dan kesiapan aparat dalam memberikan dan memfasilitasi pelayanan publik. Selain itu, kelompok perangkat daerah Kota Malang secara konsisten menilai kinerjanya berdasarkan kebutuhan masyarakat dan kritik yang diberikan kepada penyedia layanan, sehingga memungkinkan penyelesaian yang tepat atas setiap kendala yang dihadapi.

## REFERENSI

- Aisha, Novi, Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *SAMUDRA*, 9(2). <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jseb/article/view/761>
- Hamrun. Harakan, A., Prianto, A. L., & Khaerah, N. (2019). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E- Government Di Kabupaten Muna. *Nakhoda*, 18(2).
- Harahap, A. A. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sp4n-Lapor! Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Informatika Statistika Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Tesis*.
- Ismandianto, Harto, S., & Handoko, T. (2019). Model Komunikasi Pemerintahan Kota Tanjung Pinang dalam Pengembangan Wisata Pulau Penyengat Kepulauan Riau. *NAHKODA*, 18(31). <https://nakhoda.ejournal.unri.ac.id/index.php/njip/article/view/86>
- Luca Tangi, Marijn Janssen, Michele Benedetti, G. N. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401221000499>
- Marten, P. J. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang)*. 4(August), 30–59.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *ISSN 2303 - 341X*, 1(1). <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59150458/120190506-48839-jsz9ze-libre.pdf?1557193741=&response-content->



disposition=inline%3B+filename%3DKebijakan\_dan\_Manajemen\_Publik\_Inovasi\_P.pdf&Expires=1719254866&Signature=BNAYQcGXuxvD4PfNI5DM7b2mtvOp6FYFgsLvFKx

- Pratama, Inka Nusamuda Pratama. Darmansyah. Subandi, A. (2023). Transformasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Mataram. *Ummat*, 2. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/semnaslppm/article/view/14175>
- Prianto, A. M. Z. H. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Otoritas Jasa Keuangan Malang. *EJAK*, 3(2). <https://ojs-ejak.id/index.php/Ejak/article/view/94>
- Sanjaya, W. (2015). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis* (Cetakan Ke). Kencana.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *MANEGGIO*, 1(1). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/2241>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. ALFABETA.
- Wiguna, I. M. U. J., & Gorda, A. A. N. E. S. (2021). Menakar Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Bali (Studi pada Pemerintah Kabupaten Badung). *Media Birokrasi*, 9(2). <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/4064>