

ARTIKEL ORISINAL

Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!

Hilda Aulia Rahmi^a, Aurelius R.L. Teluma^b, dan Agus Purbathin Hadi^c

^aProgram Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

^bProgram Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

^cProgram Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

This study aims to describe the implementation of Mataram City Government public service communication through the LAPOR! Application according to t Osgood's two-way communication theory. The research method used is a descriptive qualitative method. Data was obtained from the results of documentation studies and in-depth interviews with authorized Mataram city government officials. The results showed that implementation of LAPOR! in the city of Mataram has been carried out according to the principles of E-Government, which includes the effectiveness, efficiency, transparency, and accessibility of public services. Even so, the level of community participation in the city of Mataram has not been optimal. There were 73 complaints from the beginning of 2018 until September 2019. Consequently, the most widely used complaint media were websites, android applications, and SMS. A total of 66 out of 73 complaints have been disseminated and resolved. The obstacle to implementation lies in the coordination between the central and regional administrators to confirm complaints and the small number of residents of Mataram who use the LAPOR! Application.

Keywords: LAPOR! application, e-Government, public service communication, Mataram city.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikani implementasi komunikasi pelayanan publik Pemerintah Kota Mataram melalui penggunaan aplikasi LAPOR! Dengan perspektif komunikasi dua arah menurut Osgood. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari hasil studi dokumentasi dan wawancara mendalam pada pejabat pemerintah kota Mataram yang berwenang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR! di Kota Mataram telah dilaksanakan sesuai prinsip E-Government yang mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi dan aksesibilitas pelayanan publik. Sekalipun demikian, tingkat partisipasi masyarakat kota Mataram belum optimal. Terdapat 73 aduan sejak awal tahun 2018 sampai September 2019. Berturut-turut, media pengaduan yang paling banyak digunakan adalah website, aplikasi android dan SMS. Sebanyak 66 dari 73 aduan telah terdisposisi dan diselesaikan. Hambatan implementasi terletak pada koordinasi antar admin pusat dan daerah untuk mengkonfirmasi aduan serta masih sedikitnya jumlah warga kota Mataram yang menggunakan aplikasi LAPOR!.

Kata Kunci: aplikasi LAPOR!, e-Government, komunikasi pelayanan publik, kota Mataram.

Pemerintah dan aparaturnya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang mengarahkan, membimbing dan menunjang kegiatan masyarakat agar dapat meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu langkah pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan menciptakan pelayanan publik sistem pengaduan berbasis

Corresponding author: Veny Purba; e-mail: boyveny@gmail.com

teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaporan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan maupun aduan yang ada. Layanan pengaduan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang diberikan pemerintah adalah aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, laporan dan pengaduan melalui media sosial kepada pemerintah dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas.

Kota Mataram, provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan salah satu daerah yang menggunakan Aplikasi LAPOR! sejak 31 Agustus 2017. Aplikasi LAPOR! di Kota Mataram menggunakan tiga kanal utama yang mudah diakses masyarakat, yaitu melalui *website* lapor.go.id, via sms ke 1708, dan aplikasi *mobile*. Aplikasi LAPOR! tidak hanya menjadi sebuah wadah untuk laporan dari masyarakat melainkan juga laporan-laporan tersebut diolah dan dijadikan sebagai acuan bagi pemerintah untuk mengevaluasi dan membenahi pelayanan publik itu sendiri. Pemerintah sebagai penyusun kebijakan sangat perlu untuk mengetahui dan memahami segala bentuk aspirasi dan keluhan masyarakat. Adanya aplikasi LAPOR! ini dapat mempermudah analisa data laporan dengan lebih cepat dan efisien, sehingga pemerintah dapat mengetahui pola isu dan permasalahan yang terjadi di masyarakat secara *real time*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan aplikasi LAPOR! pada pemerintahan Kota Mataram serta faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaannya.

Dalam konteks pelayanan publik, model komunikasi yang ideal adalah yang interaktif atau bersifat dialogis. Khazanah ilmu komunikasi mengenal model komunikasi dua arah dari Osgood dan Schramm. Menurut Osgood dan Schramm (dalam McQuail & Windhal, 2015), komunikasi yang ideal adalah yang mempertemukan dua area pengalaman (*field of experience*) yakni pengalaman pengirim pesan dan penerima pesan. Dengan demikian, model ini merupakan gambaran dari proses komunikasi yang berlangsung secara dua arah. Proses komunikasi berjalan secara sirkuler dimana masing-masing pelaku dapat bertindak secara bergantian sebagai komunikator dan komunikan. Proses tersebut akan terus berlangsung dan bergantian satu sama lain selama *feedback* masih ada dan dapat mencapai kesepakatan bersama sehingga dapat membentuk suatu pola sirkuler, yang kemudian disebut sebagai suatu model komunikasi sirkuler. Hal mendasar dalam model ini adalah dalam setiap proses komunikasi harus ada *feedback* atau umpan balik, melalui model ini dapat diketahui efektif tidaknya suatu komunikasi. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila terjadi umpan balik dari penerima pesan.

Teori dan konsep

Komunikasi merupakan aspek yang mencakup seluruh kehidupan bermasyarakat, dimana komunikasi terjadi kapanpun dan dimanapun (Arifin, 2006). Komunikasi dapat dijadikan sebagai media seseorang (komunikator) dalam menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain (Mulyana 2010). Karena itu, pada hakikatnya komunikasi merupakan suatu kemampuan yang sangat diperlukan dalam pelayanan publik, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Dengan kata lain komunikasi pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kemampuan

komunikasi yang baik akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk.

Komunikator pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi publik yang menyampaikan pesan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dengan prinsip kesetaraan (Hardiyansyah, 2015). Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik.

Dalam kaitannya dengan aktivitas pelayanan publik, semua media komunikasi dapat dimanfaatkan dalam proses pelayanan publik. Pemanfaatan media komunikasi tersebut tergantung pada situasi, kondisi, sifat dan karakteristik dari pelayanan publik yang dilakukan. Pada prinsipnya, media komunikasi yang dimanfaatkan dalam pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, efisien dan efektif.

Pesan komunikasi pelayanan publik adalah informasi atau penjelasan mengenai berbagai hal tentang pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 21 UU No. 25/2009, dapat dikatakan bahwa pesan dalam proses pelayanan publik harus diinformasikan secara komprehensif yakni tidak ada satu pun pesan yang disembunyikan. Efek atau pengaruh adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan sebagai perubahan atas pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan (Cangara, 2008).

Komunikasi biasa disebut dengan istilah penerima, sasaran, pembaca, pendengar, pemirsa, *audience*, *decorder*, atau khalayak. Komunikasi merupakan salah satu aktor yang berperan penting dalam proses komunikasi. Hal ini dikarenakan peran antara komunikator dan komunikasi bersifat dinamis agar dapat mewujudkan komunikasi yang efektif (Hardiyansyah, 2015).

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah dalam memberikan informasi dan memberikan pelayanan bagi masyarakat melalui tata kelola pemerintahan yang terintegrasi dengan teknologi (*E-Government*). Program ini merupakan pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis web untuk mendukung operasi pemerintah yang melibatkan masyarakat, dan menyediakan layanan pemerintah yang terbuka. Pemerintah Indonesia menilai *E-Government* sendiri sebagai sebuah peluang yang besar dalam peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat, keuntungan yang diharapkan dari *E-Government* ini yaitu dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik terhadap pelayanan publik.

Salah satu wujud nyata penerapan *E-Government* adalah penggunaan aplikasi LAPOR! pada setiap instansi pemerintah di semua level. Penelitian Mursalim (2018) terkait penerapan aplikasi LAPOR! di kota Bandung mengemukakan bahwa pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung bila akan melakukan

pengaduan, meskipun sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui, dan ada beberapa fitur yang memang tidak dimengerti oleh masyarakat ataupun tidak mempermudah pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh staf LAPOR!. Karena itu manajemen pengaduan (komplain) hendaknya berdasarkan pada teori Tjiptono yaitu: *Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya dan Remedy*.

Penggunaan aplikasi LAPOR! juga berkontribusi dalam peningkatan akuntabilitas pemerintah daerah. Penelitian Nurfaishal dan Sakir (2018) di kabupaten Sleman, DIY memperlihatkan bahwa aplikasi Lapor Sleman merupakan salah satu sarana Pemkab Sleman di bidang pelayanan publik untuk meningkatkan koordinasi internal OPD yang ada di lingkungan Kabupaten Sleman dan sebagai sarana peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Masyarakat merupakan sasaran utama sebagai pengguna Aplikasi Lapor Sleman sebagai bentuk fasilitas aduan untuk melaporkan kejadian-kejadian atau hal-hal yang tidak berkenan di lingkungan Kabupaten Sleman dengan mudah dan akses yang dapat digunakan kapan dan dimana saja dengan menggunakan Website dan aplikasi yang dioperasikan menggunakan *Smartphone* Android.

Kedua penelitian tersebut membahas manajemen pengaduan dan implikasi penggunaan aplikasi LAPOR! bagi pemerintah daerah khususnya kota Bandung dan Kabupaten Sleman. Dari perspektif ilmu komunikasi, hal lain yang perlu dikaji adalah sejauh mana implementasi aplikasi LAPOR! memperlihatkan adanya model komunikasi yang efektif karena bersifat dialogis karena mempertemukan *field of experience* dari publik dengan pemerintah sebagai komunikator dalam pelayanan publik di daerah.

Metode

Daerah kajian penelitian ini adalah Kota Mataram. Kota Mataram merupakan salah satu kota di wilayah Provinsi NTB yang telah menerapkan *E-Government* untuk memperbaiki pelayanan pemerintahannya. Salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan pemerintah adalah dengan dibentuk aplikasi pelayanan pengaduan berupa aplikasi LAPOR!. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif (Kriyantono, 2006). Data dikumpulkan dengan cara studi dokumentasi dan wawancara (*in-depth interview*). Studi dokumentasi berupa gambar, kebijakan, artikel, laporan dan sebagainya. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi dari obyek penelitian (Sugiyono, 2014). Informan yang dipilih yang berpengalaman dalam mengelola atau menggunakan aplikasi LAPOR!. Aplikasi LAPOR! Kota Mataram dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif.

Hasil dan pembahasan

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan pelayanan publik pemerintah pusat berbasis teknologi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Mataram untuk mewadahi setiap aspirasi dan pengaduan masyarakat. Aplikasi LAPOR! adalah bagian dari modul aplikasi pendukung Smart City yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Mataram dalam pelayanan E-Government dengan konsep Government to Citizen. Konsep

Government to Citizen melalui aplikasi LAPOR! dimanfaatkan oleh pemerintah Kota Mataram untuk dapat memudahkan dalam berinteraksi dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengawasi pemerintah dalam membuat kebijakan maupun dalam perbaikan kebijakan yang telah disediakan oleh pemerintah. Konsep yang diterapkan pemerintah Kota Mataram ini telah sesuai dengan konsep Government to Citizen yang dikemukakan oleh Indarjit (2006) dalam bukunya yang berjudul "Electronic Government".

Penerapan aplikasi LAPOR! oleh pemerintah di Kota Mataram telah dilaksanakan sejak bulan Agustus 2017 hingga saat ini. Berdasarkan wawancara dengan admin aplikasi LAPOR! dapat diketahui bahwa berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperkenalkan layanan publik yang berbasis teknologi ini kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasinya, yang artinya masyarakat juga ikut serta dalam pengawasan dan pembangunan daerah sehingga meningkatkan kinerja pemerintah daerah Kota Mataram. Menurut Hardiyansyah (2015), kualitas aplikasi LAPOR! sebagai sarana pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa komponen seperti komunikator, pesan, media, komunikan dan efek.

Komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berperan dalam proses komunikasi, baik dalam menyampaikan pesan, memberikan respon terhadap pesan, dan menjawab pertanyaan serta masukan yang disampaikan oleh penerima dengan secara langsung ataupun tidak langsung (Wiryanto, 2000). Komunikator pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! di Kota Mataram terdiri dari Admin dan pejabat penghubung. Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram No. 936/VII/2019, admin dari pelaksana Aplikasi sistem LAPOR! yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Setda Kota Mataram. Sementara pejabat penghubung pelaksana Aplikasi sistem LAPOR! berada di setiap instansi Kota Mataram yang dipilih secara langsung oleh pimpinan instansi tersebut.

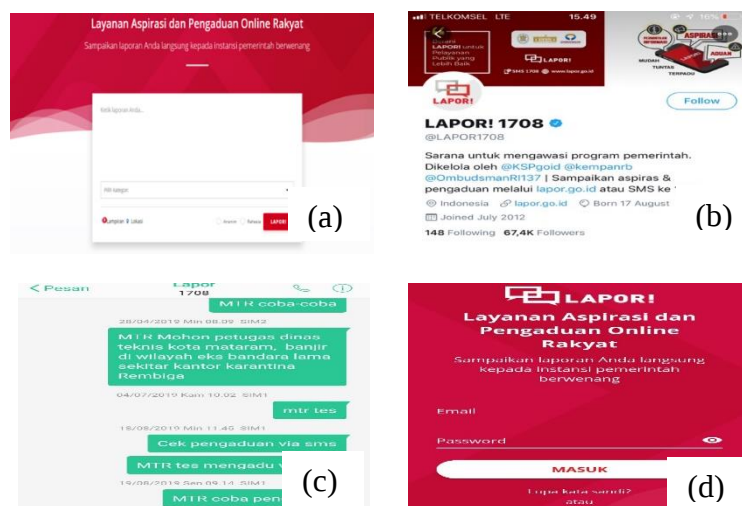
Sebagai komunikator, admin dan pejabat penghubung memiliki tugas yang berkesinambungan dalam menjalankan aplikasi LAPOR!. Admin bertugas dalam mengatur lalu lintas pengelolaan pengaduan layanan publik, menyampaikan laporan pengaduan kepada perangkat daerah terkait, memberikan tindak lanjut pengaduan dan bertanggung jawab kepada Tim Pembina Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik. Selanjutnya pejabat penghubung yang akan menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh admin Kota Mataram kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan (Surat Keputusan Walikota Mataram No. 936/VII/2019).

Pelaksanaan aplikasi LAPOR! yaitu secara berjenjang mulai dari admin pusat menuju ke admin daerah dan terakhir diterima oleh pejabat penghubung, berikut adalah alur kerja aplikasi LAPOR! berawal dari adanya laporan masuk melalui berbagai kanal yang diterima langsung oleh admin pusat, kemudian admin pusat akan melakukan verifikasi, menelaah dan segera meneruskan laporan tersebut kepada admin daerah yang dituju, selama 1-3 hari admin daerah akan menerima laporan yang diteruskan oleh admin pusat guna untuk diteruskan kepada pejabat penghubung instansi terkait. Namun sebelum admin daerah meneruskan laporan tersebut, admin daerah akan memverifikasi laporan tersebut selama 3-5 hari sesuai dengan kewenangan daerah, kejelasan laporan dan kelengkapan data pendukung. Jika

laporan tersebut tidak sesuai dan dianggap tidak jelas maka laporan tersebut akan dikembalikan kepada admin pusat, selama 3-5 hari laporan akan diberikan respon dan / atau diteruskan ke instansi terkait melalui pejabat penghubung. Selanjutnya setelah mendapat laporan terusan dari admin daerah, pejabat penghubung akan memberikan respon awal pengaduan jika laporan tersebut dianggap sesuai dengan kewenangan. Laporan akan ditindaklanjuti selama 5-10 hari, jika dalam 10 hari setelah penindaklanjutan tidak ada respon balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai dan akan ditutup secara otomatis. Akan tetapi jika laporan yang diberikan tidak ada respon maupun tindaklanjut dari instansi terkait selama 60 hari kerja, maka laporan tersebut akan diteruskan secara otomatis oleh sistem kepada Ombudsman Republik Indonesia.

LAPOR! dapat diakses melalui berbagai kanal yang sudah disediakan oleh pemerintah Kota Mataram yaitu melalui website (www.lapor.go.id), Short Message Service (SMS) ke 1708, Twitter Lapor 1708 dan melalui aplikasi android yang dapat secara mudah didownload, sehingga masyarakat dapat memilih ingin menyampaikan pengaduannya melalui kanal yang dirasa dapat mudah dipahami dan dioperasikan. Aplikasi LAPOR! yang dijalankan di Kota Mataram telah sesuai dengan teori The World Bank Group dan Eddy Satria, yang menyatakan bahwa *E-Government* berhubungan dengan menggunakan teknologi informasi seperti internet dan *mobile computing* untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik oleh pemerintahan. Beberapa kanal dalam aplikasi LAPOR! yang dapat diakses oleh masyarakat ditunjukkan pada gambar berikut.

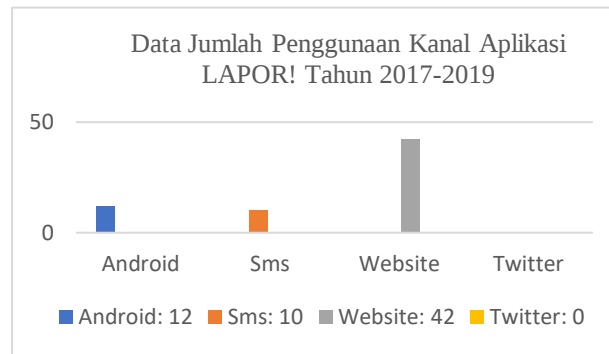
Gambar 2. Aplikasi LAPOR! dapat diakses melalui (a) website; (b) twitter; (c) SMS; dan (d) aplikasi android



Sumber. lapor.go.id; dan [twitter.com](https://twitter.com/LAPOR1708)

Penggunaan Aplikasi LAPOR! oleh masyarakat Kota Mataram memiliki jumlah yang berbeda pada setiap kanal yang telah disediakan oleh pemerintah. Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram (2019), jumlah penggunaan kanal aplikasi LAPOR! dapat dilihat pada gambar di bawah.

Gambar 3. Data jumlah penggunaan kanal aplikasi LAPOR!



Sumber. Dinas komunikasi dan informatika, 2019

Berdasarkan data rekapan dari Dinas Komunikasi dan Informatika, dapat dilihat bahwa pelapor lebih banyak menggunakan media website sebanyak 42 laporan, disusul dengan aplikasi android sebanyak 12 laporan, selanjutnya melalui sms sebanyak 10 laporan dan untuk twitter belum ada yang menggunakannya. Pengaduan melalui website yang terbilang mengungguli kanal-kanal yang lainnya dikarenakan terdapat fitur-fitur yang lebih lengkap untuk memberikan pengaduan, selain itu untuk lebih menguatkan temuan yang dilakukan.

Berbagai kanal yang disediakan oleh pemerintah untuk mengakses aplikasi LAPOR! bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan maupun aspirasinya. Namun, hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi LAPOR!.

Dari hasil wawancara dengan admin aplikasi LAPOR! dapat diketahui bahwa salah satu kendala bagi masyarakat dalam mengakses aplikasi LAPOR! melalui SMS adalah kesalahan format dalam mengirim pesan teks yang disebabkan karena terbatasnya pengetahuan masyarakat. Hal ini menyebabkan admin harus membantu masyarakat dalam pembuatan laporan melalui salah satu kanal aplikasi LAPOR! yang telah disediakan oleh pemerintah, agar dapat segera ditindaklanjuti oleh instansi-instansi terkait.

Pada aplikasi LAPOR! laporan pengaduan maupun aspirasi yang diberikan masyarakat akan diverifikasi terlebih dahulu dan kemudian diteruskan kepada instansi yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Masyarakat juga dapat mengawal penanganan setiap laporan secara transparan dan akuntabel melalui berbagai fitur yang tersedia, dimana fitur-fitur tersebut bertujuan untuk mendukung keamanan dan kenyamanan masyarakat yang menyampaikan aspirasi dan pengaduannya. Sebagai sistem pengaduan yang terpadu dan berjenjang, LAPOR! telah terhubung dengan berbagai instansi pemerintah seperti Kementerian, Lembaga Pemerintah Non-Kementrian/Lembaga Non-Struktural/Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN, Perguruan Tinggi Negeri dan Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta serta Perwakilan RI di Luar Negeri.

Menurut data rekapan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram, jumlah laporan yang masuk sejak 31 Agustus 2017 hingga 30 September 2019 adalah 74 laporan. Kemudian laporan yang masuk diterima oleh admin untuk diproses, dimana laporan tersebut akan dikelompokkan menjadi laporan belum terverifikasi, terdisposisi, tertunda dan arsip, seperti yang ditunjukkan Tabel 3.

Tabel 3. Daftar pengelolaan laporan

Kelompok Laporan	Jumlah
Laporan belum terverifikasi	0
Laporan terdisposisi	66
Laporan tertunda	1
Laporan arsip	7
Total	74

Sumber. Dinas komunikasi dan informatika, 2019

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa laporan yang masuk dibagi menjadi 4 kelompok yaitu laporan belum terverifikasi (0 laporan), laporan terdisposisi (66 laporan), laporan tertunda (1 laporan) dan laporan arsip (7 laporan). Laporan belum terverifikasi adalah laporan yang belum diperiksa oleh admin sehingga tidak dapat diproses lebih lanjut. Laporan terdisposisi adalah laporan yang telah diverifikasi oleh admin sehingga dapat diproses lebih lanjut. Laporan tertunda adalah laporan yang telah diverifikasi oleh admin, tetapi masih terdapat kekurangan pada bukti-bukti dari pelapor sehingga membutuhkan konfirmasi kembali kepada pelapor. Laporan arsip adalah laporan yang dianggap tidak jelas dan laporan yang berulang atau laporan yang sudah pernah dilaporkan sebelumnya.

Setiap laporan yang masuk akan melalui proses verifikasi. Apabila laporan tersebut dianggap jelas maka akan secara langsung terdisposisi, yang artinya laporan tersebut diteruskan oleh admin kepada instansi terkait melalui pejabat penghubung untuk ditindaklanjuti. Selanjutnya laporan terdisposisi diproses oleh pejabat penghubung, dimana jumlah laporan yang telah selesai dikerjakan berjumlah 63 laporan, laporan diproses berjumlah 1 laporan dan laporan yang belum ditindaklanjuti berjumlah 2 laporan (Tabel 4).

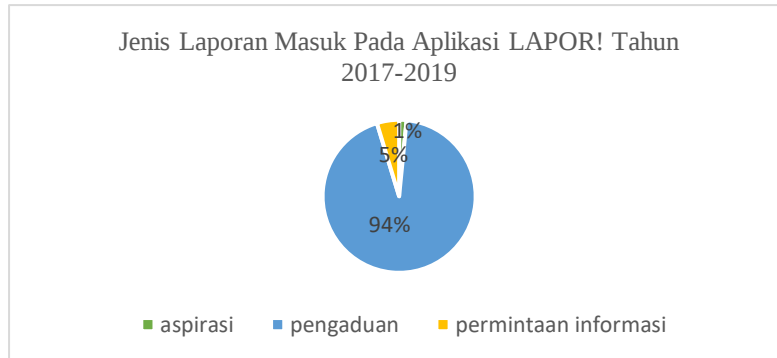
Tabel 4. Daftar status laporan terdisposisi

Status Laporan	Jumlah
Belum ditindaklanjuti	2
Sedang diproses	1
Selesai	63
Total	66

Sumber. Dinas komunikasi dan informatika, 2019

Adapun jenis laporan yang sudah ditindaklanjuti maupun dalam proses meliputi laporan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Berikut merupakan diagram yang menggambarkan jumlah dan jenis pesan yang telah selesai maupun yang sedang diproses dalam aplikasi LAPOR! melalui berbagai kanal yang ditunjukkan pada Diagram 1.

Diagram 1. Jenis laporan masuk pada aplikasi LAPOR! Tahun 2017-2019



Sumber. Dinas komunikasi dan informatika, 2019

Pada diagram tersebut, dapat dilihat bahwa laporan pengaduan memiliki jumlah yang paling banyak yaitu 94% (60 laporan), diikuti dengan aspirasi 5% (3 laporan) dan permintaan informasi 1% (1 laporan). Selama tahun 2017-2019 kasus yang dilaporkan oleh masyarakat ke aplikasi LAPOR! dikategorikan dalam beberapa topik seperti: administrasi, administrasi kependudukan, dampak lingkungan, jam operasional kantor, keluhan, keluhan minimnya sarana dan prasarana di FKTP, keluhan terhadap jam operasional fasilitas kesehatan Faskes (tutup pada jadwal praktek), kepegawaian, kependudukan, kesejahteraan dan topik lainnya (Tabel 5).

Tabel 5 .Daftar kategori laporan

Kategori	Jumlah
Administrasi	1
Administrasi kependudukan	1
Dampak lingkungan	4
Jam operasional kantor	1
Keluhan	4
Keluhan minimnya sarana dan prasarana di FKTP	1
Keluhan terhadap jam operasional fasilitas kesehatan faskes (tutup pada jadwal praktek)	1
Kepegawaian	2

Kependudukan	1
Kesejahteraan	1
Lainnya	45

Sumber. Dinas komunikasi dan informatika, 2019

Pada Tabel 5 dijelaskan bahwa topik-topik yang ada di kategori pengaduan ini, yakni topik lainnya mendapat pengaduan yang paling banyak berjumlah 45 laporan. Pada topik lainnya keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat diantaranya adalah pelayanan kesehatan, pendidikan, penertiban parkir, pelayanan masyarakat, infrastruktur, pajak, penumpukan sampah dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan admin aplikasi LAPOR! dapat diketahui bahwa terdapat fitur-fitur yang memfasilitasi sistem LAPOR! yang dapat digunakan oleh pengguna jika dirasa dibutuhkan saat ingin memasukkan laporan pengaduannya. Fitur-fitur tersebut diantaranya *tracking id* LAPOR!, peta dan kategorisasi, anonim dan rahasia. Adapun fitur yang bersifat opsional bagi pengadu, tetapi bersifat wajib untuk diisi oleh admin, misalnya fitur kategorisasi. Fitur kategorisasi merupakan salah satu fitur yang terdapat dalam kanal *website* maupun aplikasi android pada aplikasi LAPOR!, dimana fitur tersebut berisi kategorisasi dari laporan yang diajukan oleh masyarakat seperti kategori pendidikan, pelayanan kesehatan, transportasi dan sebagainya. Fitur ini bersifat opsional bagi pengadu dikarenakan pengadu dapat mengisi ataupun tidak fitur tersebut. Di sisi lain fitur ini bersifat wajib bagi admin dikarenakan laporan dapat terdisposisi apabila laporan tersebut telah memiliki kategorisasi sehingga dapat diteruskan kepada instansi yang berhubungan dengan laporan tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa laporan yang diterima oleh admin pusat tidak dapat dipahami seluruhnya sehingga laporan tersebut memiliki makna yang berbeda antara admin pusat dengan admin daerah. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Hardiyansyah (2015), dimana pesan merupakan suatu informasi yang memiliki makna. Apabila pesan tidak dapat dipahami maka akan terjadi perbedaan makna antar individu.

Pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! merupakan suatu implementasi dari komunikasi dua arah yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat. Seperti yang dikemukakan dalam teori komunikasi model Osgood dan Schramm menjelaskan bahwa proses komunikasi berjalan secara sirkuler yang dimana masing-masing pelaku dapat bertindak secara bergantian sebagai komunikator dan komunikan. Pada aplikasi LAPOR! yang dikatakan sebagai komunikan adalah seseorang yang menerima pesan pelaporan maupun pesan tanggapan dari laporan tersebut, yang artinya admin dan pejabat penghubung serta masyarakat dapat dikatakan sebagai komunikan karena dapat bertukar posisi. Pada awalnya admin dan pejabat penghubung menerima pesan berupa laporan dari masyarakat selanjutnya masyarakat akan menjadi komunikan pada saat admin atau pejabat penghubung memberikan respon balik terhadap laporan tersebut. Laporan-laporan tersebut berasal dari berbagai

kecamatan dan kelurahan di Kota Mataram. Daftar kecamatan yang terdaftar sebagai pelapor ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Daftar area pelaporan di Kota Mataram

Area	Jumlah
Ampenan	4
Ampenan Selatan	1
Ampenan Tengah	1
Ampenan Utara	1
Cakranegara Barat	1
Cilinaya	1
Dasan Cermen	1
Dayan Peken	2
Gomong	1
Jempong Baru	1
Lainnya	50
Total	64

Sumber: Dinas komunikasi dan informatika, 2019

Dari tabel diatas nampak bahwa pelapor yang tidak mencantumkan area pelaporan sangat tinggi yakni berjumlah 50 laporan, sementara Ampenan 4 laporan, Dayan peken 2 laporan dan area lainnya hanya 1 laporan yaitu Ampenan Selatan, Ampenan Tengah, Ampenan Utara, Cakranegara Barat, Cilinaya, Dasan Cermen, Gomong, Jempong Baru. Tingginya jumlah pelapor yang tidak mencantumkan area pelaporan disebabkan karena pelapor yang menggunakan kanal *website* dan aplikasi android tidak menggunakan fitur peta yang ada pada aplikasi LAPOR!. Lain halnya dengan pelapor yang menggunakan kanal SMS dan Twitter, area pelaporan tidak tersedia sehingga pelapor harus mencantumkan areanya sendiri. Pelapor yang tidak mencantumkan area pelaporan, maka laporan akan dilengkapi oleh admin untuk dapat didisposisi.

Aplikasi LAPOR! dapat digunakan untuk memudahkan masyarakat atau pemerintah dalam mengetahui maupun menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada dan dirasakan oleh masyarakat, serta dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara langsung kepada pemerintah. Dimana permasalahan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat tentunya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, karena begitu ada laporan maupun aspirasi yang masuk, instansi yang bersangkutan akan langsung meresponnya, dan cepat dalam menindaklanjuti laporan tersebut, selain itu juga instansi

dapat memberikan bukti nyata terhadap tindaklanjut dari pelaporan tersebut (Gambar 5). Demikian hal ini tentunya dapat meningkatkan kinerja pemerintah dan dapat menjadi acuan evaluasi bagi pemerintah dalam hal pembangunan dan pemberian pelayanan publik.

Gambar 5. Contoh pelaporan di lingkungan Pesongoran, Pagutan
(a) data pelaporan; (b) sebelum ditindaklanjuti; dan (c) setelah ditindaklanjuti



Sumber. lapor.go.id

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa laporan dari masyarakat sudah ditindaklanjuti oleh instansi terkait, karena terdapat bukti nyata berupa foto sebelum ditindaklanjuti dan setelah ditindaklanjuti, dan juga untuk pelapor maupun masyarakat lainnya dapat dengan cepat mengetahui bahwa laporan tersebut benar-benar telah ditindaklanjuti. Berkaitan dengan laporan di atas, maka dapat dikatakan komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat merupakan komunikasi yang efektif. Hal ini ditandai dengan tercapainya tujuan dari laporan tersebut. Jika dilihat dari sisi pemerintah, maka laporan tersebut menghasilkan efek konatif, dimana pemerintah melakukan suatu tindakan berdasarkan laporan dari masyarakat tersebut. Di sisi lain, efek yang dihasilkan dari komunikasi ini bagi masyarakat adalah efek afektif disebabkan karena masyarakat merasa puas atas tindak lanjut dari laporannya. Seperti yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2015), komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun beberapa jenis efek komunikasi yaitu (1) efek kognitif adalah efek yang berkaitan dengan pikiran, nalar atau rasio; (2) efek afektif adalah efek yang berkaitan dengan perasaan; dan (3) efek konatif adalah efek yang menimbulkan niatan untuk melakukan suatu tindakan.

Sebelum adanya aplikasi LAPOR! berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa masyarakat dihadapkan dengan proses pengaduan yang berbelit hingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah, seperti melalui surat, telepon atau dengan datang langsung ke kantor pemerintah, bukan hanya masyarakat yang mengalami kesulitan namun pihak pemerintahpun mengalami kesulitan dalam menindaklanjuti laporan karena banyak tahapan yang harus dilalui, selain itu juga pemerintah kesulitan dalam berkoordinasi dengan antar instansi. Berikut lampiran data bentuk koordinasi antar instansi yang ditemukan pada *website* LAPOR! (Gambar 6).

Gambar 6. Koordinasi antar instansi



Sumber. lapor.go.id

Dari Gambar 6, dapat dilihat bentuk dari koordinasi antar pejabat penghubung Dinas Lingkungan Hidup dengan pejabat penghubung yang ada di kecamatan Sekarbela, dalam menindaklanjuti laporan mengenai sampah.

Dari gambar 6 dapat dilihat terdapat tindaklanjut dari admin beserta pelapor yang terus menerus memberikan timbal balik berupa komentar terhadap laporan yang ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Hal ini sesuai dengan teori komunikasi yang dikemukakan oleh Osgood dan Schramm, yang dimana pemerintah dan masyarakat dapat bertukar posisi menjadi komunikator dan komunikan selama *feedback* masih ada dan dapat mencapai kesepakatan bersama seperti kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut dari pemerintah.

Pada aplikasi LAPOR! pola komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat membentuk pola sirkuler yang dimana pemerintah dan masyarakat dapat bertukar peran menjadi komunikator dan komunikan secara bergantian, proses tersebut terjadi berulang kali hingga terbentuk komunikasi yang efektif. Dapat dilihat laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR! Kota Mataram terdapat 74 laporan yang dimana 63 laporan berstatus selesai atau sudah ditindaklanjuti dan secara otomatis laporan ditutup, yang artinya interaksi antar pemerintah Kota Mataram dengan masyarakat berjalan dengan baik karena apa yang dilaporkan oleh masyarakat dapat dipahami oleh pemerintah sehingga laporan tersebut ditindaklanjuti dan menimbulkan efek yang diinginkan oleh masyarakat. Salah satu laporan masyarakat yang telah ditindaklanjuti adalah pembersihan sungai Unus di Pesongoran oleh Dinas Pekerjaan Umum Pemukiman Rakyat Kota Mataram. Penindaklanjutan tersebut memberikan respon positif dari masyarakat kepada pemerintah, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan publik yang diberikan pemerintah berhasil tercermin dari kepuasan masyarakat atas pemberian pelayanan publik itu sendiri.

Proses komunikasi dua arah yang dikemukakan Osgood dan Schramm ini juga sejalan dengan prinsip *E-Government*, yang dimana program *E-Government* fokus terhadap perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, yang artinya memerlukan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, agar terciptanya transparansi dan dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, tidak

hanya bersifat satu arah seperti pemerintah hanya memberikan informasi dan publikasi kepada masyarakat. Pemerintah Kota Mataram menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! sesuai dengan prinsip *E-Government*, yang dimana pemerintah Kota Mataram secara cepat dan tepat dalam merespon laporan yang diberikan oleh masyarakat, dapat dilihat pada data bahwa tidak adanya laporan yang belum terverifikasi, yang artinya setiap laporan yang masuk telah direspon oleh pemerintah kota Mataram, dan tidak adanya keterlambatan respon maupun tindak lanjut laporan, ini menjelaskan bahwa pemerintah Kota Mataram menjalankan SOP nya dengan baik.

Pemanfaatan aplikasi LAPOR! di Kota Mataram telah beroperasi sejak 31 Agustus 2017. Pada pelaksanaannya dapat dikatakan bahwa aplikasi LAPOR! berfungsi sebagai sarana untuk mempermudah jaringan antar organisasi internal pemerintah. Setiap admin daerah dan/atau pejabat penghubung instansi dapat dengan mudah berkoordinasi dengan pejabat penghubung instansi lainnya jika terdapat permasalahan yang melibatkan beberapa instansi, sehingga akan meningkatkan kinerja efektivitas dan efisiensi layanan publik. Selain itu aplikasi LAPOR! juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah Kota Mataram kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat pengguna aplikasi LAPOR! dapat mengetahui kondisi Kota Mataram secara terbuka dan menjadi fungsi kontrol pemerintah dalam penindaklanjutan laporan. Fungsi tersebut didukung oleh fitur status laporan yang dapat dipantau oleh seluruh masyarakat. Sebagaimana telah dijelaskan mengenai manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government*, yaitu penggunaan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi, selain itu juga dapat meningkatkan transparansi serta akuntabilitas yang ditunjukkan kepada masyarakat.

Hadirnya aplikasi LAPOR! di Kota Mataram selama kurun waktu 2 tahun terdapat 74 laporan, dimana terdapat 63 laporan yang telah terselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kesungguhan dari pemerintah Kota Mataram dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang efektif. Akan tetapi jika dilihat keseluruhannya penggunaan aplikasi LAPOR! di Kota Mataram masih sangat rendah, karena kurang gencarnya pemerintah dalam memperkenalkan aplikasi LAPOR! kepada seluruh masyarakat, yang diakibatkan oleh berkurangnya anggaran yang diberikan kepada pelaksana program tersebut, pelaksana aplikasi LAPOR! hanya dapat memperkenalkan aplikasi LAPOR! melalui penyebaran brosur.

Pada dasarnya komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pelayanan publik. Namun dalam aplikasi LAPOR! ini, pola komunikasi yang terjadi antara masyarakat dan admin daerah melibatkan admin pusat untuk memberikan verifikasi dalam penindaklanjutan laporan. Pola komunikasi bertingkat ini menyebabkan manfaat dari *e-governance* untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! tidak dapat berjalan sebagaimana seharusnya. Pola komunikasi bertingkat mengakibatkan lambatnya sebuah laporan dari masyarakat untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh pihak terkait karna setiap laporan yang masuk diverifikasi oleh admin pusat dengan memakan waktu yang cukup lama yakni selama 1 sampai 3 hari kerja sebelum dikirim kepada admin daerah untuk tindak lanjut di lapangan. Pemborosan waktu yang terjadi pada tahap

verifikasi ini dapat dihindari apabila pola komunikasi yang dilakukan tidak bertingkat, artinya antara masyarakat yang menjadi pelapor berhubungan langsung dengan admin di daerah. Admin daerah dapat bertugas langsung sebagai tim verifikasi dan tidak perlu menunggu disposisi dari admin pusat sehingga laporan yang masuk dapat langsung ditindaklanjuti oleh instansi terkait di lapangan dan dapat segera ditindak lanjuti. Demikian dalam waktu satu sampai tiga hari kerja laporan yang masuk dapat langsung diselesaikan.

Penutup

Aplikasi LAPOR! dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada pemerintah daerah kota Mataram, NTB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR! di Kota Mataram telah dilaksanakan sesuai prinsip E-Government yang mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi dan aksesibilitas pelayanan publik. Sekalipun demikian, tingkat partisipasi masyarakat kota Mataram belum optimal. Terdapat 73 aduan sejak awal tahun 2018 sampai September 2019. Berturut-turut, media pengaduan yang paling banyak digunakan adalah website, aplikasi android dan SMS. Sebanyak 66 dari 73 aduan telah terdisposisi dan diselesaikan. Hambatan implementasi terletak pada koordinasi antar admin pusat dan daerah untuk mengkonfirmasi aduan serta masih sedikitnya jumlah warga kota Mataram yang menggunakan aplikasi LAPOR!.

Daftar pustaka

- Patilima, H. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. ALFABET. Bandung.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R.E., et al. dkk. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group
- McQuail, D., & Windahl, S. (2015). *Communication Models for the Study of Mass Communications*. New York and Oxon: Routledge
- Mursalim, S.W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIK)*, Volume XV, Nomor 1, Juni 2018, hlm. 1 – 17.
- Nurfaisal, M.D., & Sakir. (2018). *Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Penggunaan Aplikasi Lapor Sleman sebagai Layanan Aduan Masyarakat)*. Prosiding. Konferensi Nasional ke-8 APPPTMA, Medan, 30 November- 03 Desember 2018.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Vardiansyah, D. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wiryanto. (2000). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: PT.Grasindo.