

# Efektivitas Aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menjaring Aspirasi Masyarakat

Oleh:

**Jamaluddin Fawaid**

**Dr. Didik Hariyanto, M.Si**

**Progam Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

**Juni, 2023**

# Latar Belakang

- Komunikasi publik merupakan bagian penting dari kepentingan publik dan kepercayaan pada pemerintah. Komunikasi publik adalah proses dimana pesan-pesan dikirimkan dari seorang komunikator ke komunikan lainnya melalui media, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal.
- Kemajuan teknologi adalah hal yang tak terelakkan dalam kehidupan ini, karena selalu beriringan dengan kemajuan ilmu pengetahuan, tidak terkecuali pada sektor pemerintahan, Pemerintah telah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang berbasis digital untuk membentuk sistem pemerintahan elektronik atau e-government
- Pemerintah telah menyediakan LAPOR , guna mewujudkan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasinya dalam pelayanan publik sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi masyarakat. LAPOR merupakan sebuah aplikasi digital yang telah dibuat dan dijalankan oleh Kantor Staff Presiden. Aplikasi ini dirancang dengan tujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat serta memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan publik secara interaktif.

# Rumusan Masalah

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Efektivitas aplikasi LAPOR Diskomifo dalam Menjaring Aspirasi masyarakat kota Sidoarjo serta apa hambatan penerapan LAPOR.

# Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

## Teknik pengumpulan data

Yakni melalui wawancara dengan Pranata Humas Diskominfo Sidoarjo dan beberapa informan dari Masyarakat serta Observasi Pers Bimtek LAPOR pada live streaming Youtube Pemkab Sidoarjo.

## Teori

Penelitian ini mengacu pada teori Organization Public Relationship (OPR) yang di kemukakan oleh Rachmat Kriyantono dalam buku Teori-teori Public Relation Barat & Lokal

## Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Yakni melalui wawancara, mendalam serta Observasi

# Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini Subjek yang menjadi fokus adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, sementara objeknya adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yakni aplikasi untuk pengaduan masyarakat.

# Hasil dan Pembahasan

## Kekuatan (Strength)

- Adanya peraturan hukum berupa peraturan menteri yang mengatur mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat.
- Adanya tim pengelola aplikasi LAPOR di Kota Sidoarjo.
- Aplikasi LAPOR terintegrasi sampai tingkat kelurahan.

## Kelemahan (Weaknesses)

- Aplikasi yang kurang stabil dan masih sering error.
- Sosialisasi mengenai LAPOR belum dilakukan secara menyeluruh.
- Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap aplikasi

# Hasil dan Pembahasan

## Peluang ( Opportunities )

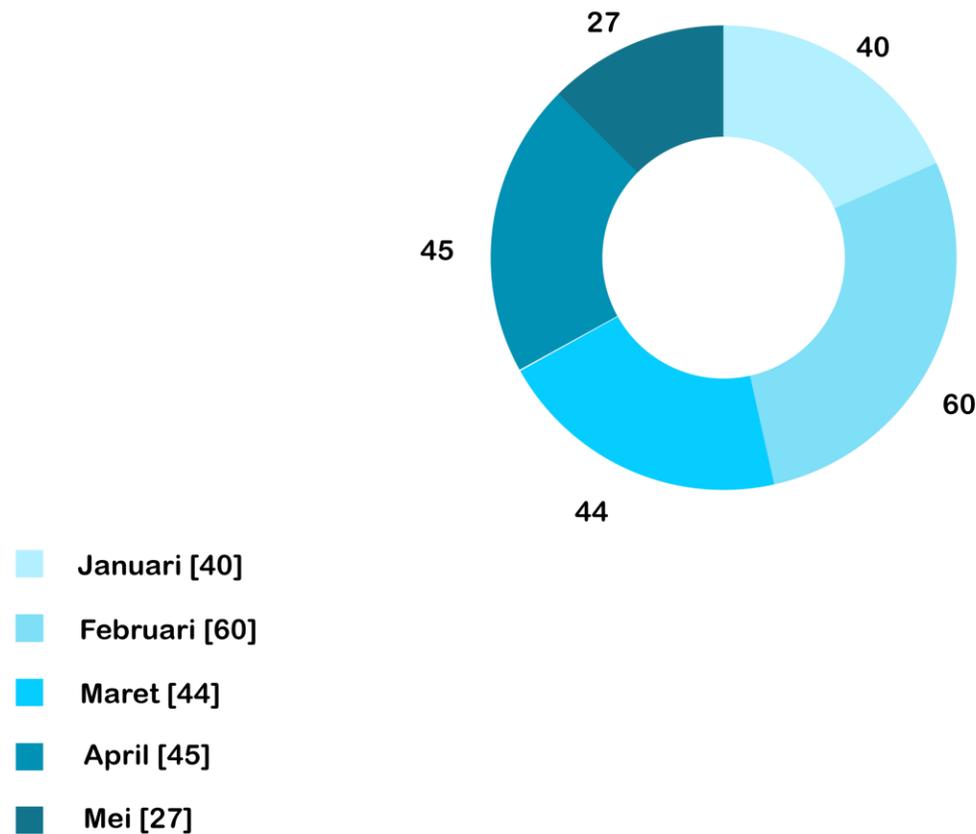
- Pekerjaan Staff pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien dalam menanggapi pengaduan masyarakat.
- Adanya anggaran untuk admin.
- LAPOR dapat digunakan oleh penyandang disabilitas.

## Ancaman ( Treat )

- Masyarakat kurang akan literasi digital karena aplikasi LAPOR berbasis IT
- Adanya kanal serupa untuk pengaduan online.

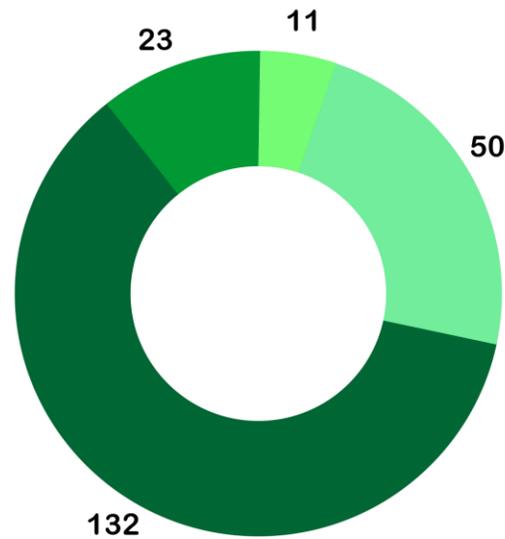
# Hasil dan Pembahasan

## Diagram Pengaduan Masuk Masyarakat (2023)



# Hasil dan Pembahasan

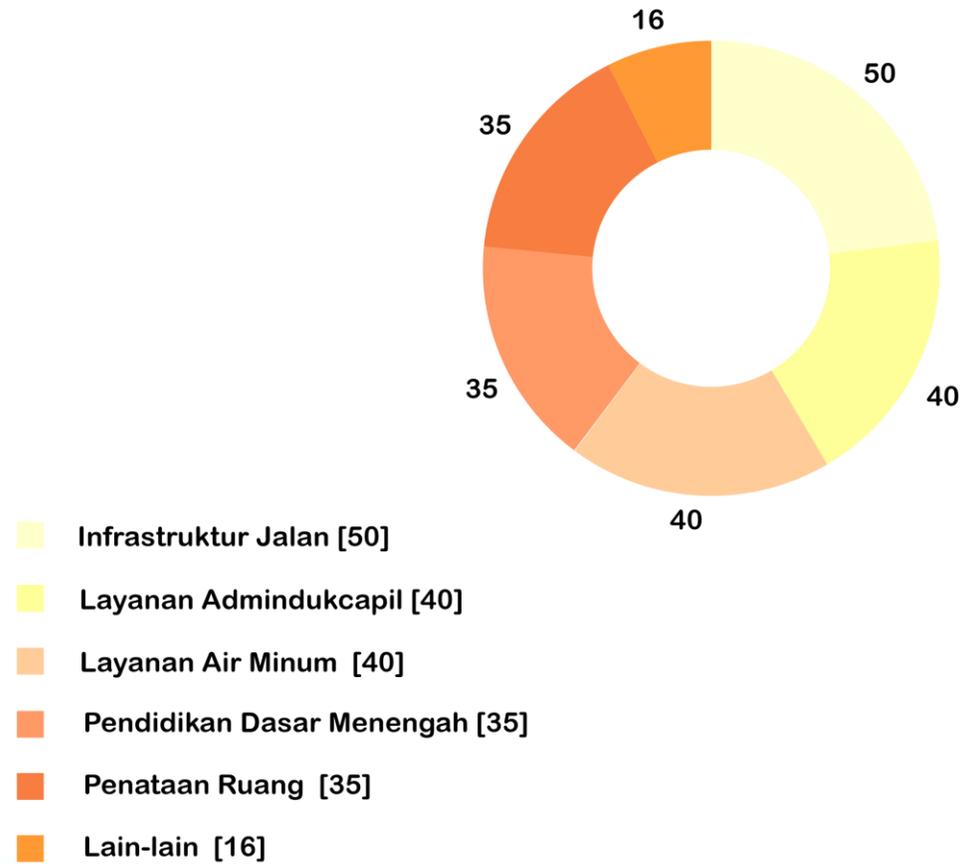
## Diagram Tindak Lanjut Aduan Masyarakat (2023)



- Laporan Belum Tindak Lanjut [11]
- Laporan Sedang Proses Tindak Lanjut [50]
- Laporan Sudah Selesai Tindak Lanjut [132]
- Laporan Arsip [23]

# Hasil dan Pembahasan

Diagram Top 5 Topik Aduan Masyarakat (2023)



# Kesimpulan

- LAPOR merupakan sebuah platform digital yang telah dibuat dan dijalankan oleh Kantor Staff Presiden. Aplikasi ini dirancang dengan tujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat serta memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan publik. Feedback dalam memberikan pelayanan itu menjadi penting karena bisa menjadi bahan perbaikan bagi instansi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Tetapi hal ini terbukti belum efektif dari jumlah laporan aduan masuk pada tahun 2023 bulan Januari hingga Mei yang menunjukkan bahwa laporan pengaduan masuk masih sedikit jika dibandingkan dari jumlah penduduk Masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang sebanyak 2.7juta jiwa.
- Penerapan LAPOR dalam kota Sidoarjo mungkin menghadapi beberapa hambatan, antara lain: Keterbatasan akses dan pemahaman teknologi, Tidak semua masyarakat memiliki akses yang memadai ke internet atau perangkat yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi LAPOR. Selain itu, beberapa masyarakat mungkin tidak terbiasa dengan aplikasi semacam ini, sehingga sulit bagi mereka menggunakan aplikasi dengan baik. Kurangnya kesadaran masyarakat: juga mempengaruhi Beberapa masyarakat mungkin tidak menyadari adanya aplikasi LAPOR atau tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang manfaatnya

