

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

## [The Effectiveness of the LAPOR Application of the Office of Communication and Informatics in Capturing Community Aspirations]

Jamaluddin Fawaid<sup>1)</sup>, Didik Hariyanto <sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: [didihariyanto@umsida.ac.id](mailto:didihariyanto@umsida.ac.id)

**Abstract** - LAPOR namely an application for public complaints is one of the steps taken by the central government to anticipate the need for feedback from the public on the services provided by the government. Feedback in providing services is important because it can be a material for improvement for Sidoarjo Regency Government agencies. The benefits of conducting research are to find out the effectiveness of the application of LAPOR, as well as to find out what factors are the strengths, weaknesses, opportunities, and threats in implementing LAPOR in Sidoarjo. This research refers to the theory of Organization Public Relationship (OPR). This study uses a qualitative method with a descriptive approach, with the subject being the focus of the Sidoarjo Regency Communication and Information Service, while the object is the People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR). The results of this study show that the LAPOR application involves public participation and increases two-way interaction between the community and the government in overseeing development programs. This has proven to be effective from the 2023 reports for January and February which show that there are relatively many complaints coming in, and the average number of complaints in that month is road infrastructure. The application of LAPOR in the city of Sidoarjo may face several obstacles, including limited access and understanding of technology, not all people have adequate access to the internet or the devices needed to use the LAPOR application.

**Keywords** –Application, Diskominfo, Government, LAPOR, Public Communication

**Abstrak.** LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah salah satu aplikasi langkah dari pemerintah pusat untuk mengantisipasi atas kebutuhan feedback dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Feedback dalam memberikan pelayan itu menjadi penting karena bisa menjadi bahan perbaikan bagi instansi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Adapun manfaat dilakukan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan Aplikasi LAPOR, serta mengetahui faktor apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan LAPOR di Sidoarjo. Penelitian ini mengacu pada teori Organization Public Relationship (OPR). Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan subjek yang menjadi fokus adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, sementara objeknya adalah LAPOR yakni aplikasi untuk pengaduan masyarakat. Hasil dari penelitian ini aplikasi LAPOR melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program pembangunan. Hal ini terbukti efektif dari laporan tahun 2023 bulan Januari dan Februari yang menunjukkan bahwa laporan pengaduan masuk relatif Banyak, dan rata rata pengaduan dalam bulan tersebut yakni Infrastruktur jalan. 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.

**Kata Kunci** – Aplikasi, Diskominfo, Pemerintah, LAPOR, Komunikasi Publik

## I. PENDAHULUAN

Komunikasi publik merupakan bagian penting dari kepentingan publik dan kepercayaan pada pemerintah. Komunikasi adalah rangkaian kegiatan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan atau dengan tahapan-tahapan tertentu (Hariyanto, 2021). Komunikasi publik adalah proses dimana pesan-pesan dikirimkan dari seorang komunikator ke komunikan lainnya melalui media, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Awalnya, komunikasi publik dapat berjalan dalam satu arah, namun kemudian dapat berkembang menjadi proses dialog antara pihak-pihak yang terlibat. (Liliweri, 2011) Dalam menjelaskan komunikasi publik secara lebih rinci, harus

diperhatikan bahwa mayoritas komunikasi publik melibatkan audiens dengan latar belakang budaya yang berbeda dan mereka setidaknya tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk berkomunikasi atau mendiskusikan pesan-pesan tersebut. Komunikasi publik akan lebih efektif dengan memperhatikan tingkat pendidikan, psikologi, lokasi dan lingkungan sekitar, serta jaringan dan pola komunikasi yang digunakan (Hariyanto, Dharma, & Sukmana, 2021).

Pemerintah dan pemerintahan memiliki kaitan yang erat, meskipun memiliki makna yang berbeda dalam hal pengertian dan fungsi. Dalam konteks penelitian ini, penting untuk memahami makna dari pemerintah dan pemerintahan secara lebih mendalam. Kata "pemerintah" berasal dari bahasa Latin "gubernare" yang berarti mengarahkan, menuntun, atau mengemudi. Pemerintah, yang bisa diibaratkan sebagai seorang nahkoda, memiliki tugas untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang akan dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan negara. Menurut (Pamudji, 1983), Pemerintah memiliki akar kata dari "perintah", yang mengandung arti bahwa pemerintah adalah otoritas yang memberikan perintah atau instruksi untuk melaksanakan sesuatu. Pemerintah merupakan struktur politik konkret yang sangat penting dalam pengelolaan negara. Menurut Apter, Pemerintah merupakan lembaga yang didirikan untuk menjaga ketertiban dan keamanan dalam suatu wilayah. Mereka memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak dan kepentingan masyarakat, serta mengatur hubungan antarindividu dan kelompok dalam masyarakat (Apter, 1985).

Pemerintahan memiliki asal kata dari "perintah", yang kemudian diberi awalan "pe-" dan akhiran "-an" menjadi pemerintahan, yang merujuk pada tindakan, cara, atau urusan yang dilakukan oleh badan yang memerintah tersebut. Pengertian pemerintahan dapat diklasifikasikan menjadi dua aspek, yaitu pemerintah dalam pengertian sempit dan pemerintah dalam pengertian luas. Pemerintah dalam pengertian sempit merujuk pada badan-badan negara yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas eksekutif. Sementara itu, pemerintah dalam pengertian luas meliputi semua institusi atau organisasi negara yang bertugas menjalankan berbagai kewajiban sebagai bagian dari sistem sosial yang kompleks.. Ini mencakup fungsi eksekutif, yudikatif, dan auditif (Naim, 2017). Pemerintahan terutama berkaitan dengan proses pengaturan politik, pendekatan atau model pengelolaan isu-isu publik, serta pengelolaan sumber daya publik. Terdapat tiga nilai utama yang menjadi perhatian dalam pembahasan tentang pemerintahan yang pertama ada Akuntabilitas Ini berkaitan dengan sejauh mana orang yang diperintah dapat mempengaruhi orang yang memerintah, atau dengan kata lain, sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Akuntabilitas menunjukkan tingkat efektivitas pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dan memenuhi harapan masyarakat. Kemudian kedua Legitimasi mengacu pada hak negara untuk memperoleh kekuasaan atas warganya serta sejauh mana kekuasaan tersebut dianggap sah. Karena pemerintah memiliki kewenangan yang layak dan pantas, mengingat bahwa pemerintah merupakan hasil dan perwakilan dari masyarakat itu sendiri. Dan yang ketiga ada Transparansi berkaitan dengan sejauh mana negara membuka akses umum dalam pengambilan keputusan. Proses ini melibatkan pembentukan mekanisme yang memastikan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, sehingga mereka merasa terlibat dalam konsekuensi yang akan timbul. Dalam keseluruhan, nilai-nilai akuntabilitas, legitimasi, dan transparansi menjadi inti pembahasan dalam konteks pemerintahan (Labolo, 2014).

Kemajuan teknologi adalah hal yang tak terelakkan dalam kehidupan ini, karena selalu beriringan dengan kemajuan ilmu pengetahuan, tidak terkecuali pada sektor pemerintahan (Ngafifi, 2014). Pemerintah telah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang berbasis digital untuk membentuk sistem pemerintahan elektronik atau e-government. Pengembangan e-government bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Nurdin, 2018) . Seiring dengan perkembangan sistem pemerintahan elektronik ini, yang berperan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja birokrasi pemerintah. Pemerintah melakukan inovasi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal penting dalam mendukung setiap aktivitas sehari-hari masyarakat. Sebagai komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung prinsip pemerintahan yang transparan, pemerintah telah melakukan upaya yang beragam, Diterbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 berkaitan dengan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik melibatkan kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Hal ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh instansi penyedia pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, prinsip partisipasi memiliki peran penting dalam mewujudkan good governance. Pandangan baru yang berkembang mengenai peningkatan pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu upaya yang melibatkan masyarakat bukan hanya sebagai pelanggan, melainkan juga sebagai warga negara yang memiliki tanggung jawab terhadap negara dan pemerintahannya (Dwiyanto, 2014). Guna mewujudkan pemberian kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasinya dalam pelayanan publik sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Pemerintah telah menyediakan LAPOR. 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 (Karnay, 2020). LAPOR juga memiliki prinsip yang mudah digunakan dan terintegrasi, dengan tujuan pengawasan pembangunan dan pelayanan publik. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah melalui e-government, masyarakat sekarang dapat

dengan mudah menyampaikan aspirasi melalui aplikasi LAPOR tanpa perlu secara langsung mendatangi kantor pemerintah. Hal ini menjadikan prosesnya lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan cara konvensional yang sering kali membutuhkan proses yang rumit dan berbelit-belit.

Masyarakat di Kota Sidoarjo memiliki kemungkinan untuk mengadukan, menyampaikan aspirasi, dan berkomunikasi langsung dengan pemerintah terkait layanan yang diberikan melalui LAPOR. Program LAPOR di Kota Sidoarjo ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sidoarjo. Hingga saat ini, pengelolaan pengaduan terkait pelayanan publik di berbagai organisasi penyelenggara di Indonesia belum optimal dan belum terkoordinasi dengan baik. Setiap organisasi penyelenggara masih mengelola pengaduan secara terpisah-pisah dan kurang terintegrasi. Hal ini sering menyebabkan duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan pengaduan yang tidak ditangani oleh organisasi yang berwenang. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, telah dilakukan langkah-langkah untuk menciptakan LAPOR. LAPOR merupakan sebuah platform yang berbasis media sosial dan terintegrasi yang dikelola oleh Diskominfo. Tujuan utama LAPOR adalah untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat serta meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam melaporkan pengaduan maupun aspirasi. LAPOR adalah salah satu aplikasi langkah dari pemerintah pusat untuk mengantisipasi atas kebutuhan feedback dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Feedback dalam memberikan pelayanan itu menjadi penting karena bisa menjadi bahan perbaikan bagi instansi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Masyarakat dapat melaporkan pengaduan dan aspirasi terkait masalah yang mereka hadapi sebagai bentuk kebebasan berekspresi (Hinaya, Kholidah, & Rahima, 2022). Melaporkan pengaduan dan aspirasi ini merupakan bagian dari proses pengawasan dan partisipasi masyarakat yang memungkinkan mereka berinteraksi secara langsung dengan pemerintah, yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Dengan adanya mekanisme ini, diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan masyarakat.

Kota Sidoarjo memiliki visi untuk menjadi sebuah kabupaten yang sejahtera, maju, berkarakter, dan berkelanjutan. Untuk mencapai visi tersebut, pemerintah memiliki beberapa misi yang meliputi beberapa hal. Salah satunya, pemerintah telah berkomitmen untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang jujur, transparan, dan tanggap melalui penerapan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan publik dan mempermudah berusaha. Dalam upaya menciptakan lapangan kerja dan mengurangi tingkat kemiskinan, pemerintah berfokus pada pengembangan kemandirian lokal melalui sektor-sektor seperti UMKM, koperasi, perikanan, pertanian, sektor jasa, dan industri. Selain itu, pemerintah juga berkomitmen untuk membangun infrastruktur ekonomi yang berorientasi sosial, modern, dan adil, sambil tetap memperhatikan keberlanjutan lingkungan. Upaya keempat pemerintah adalah memperkuat sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas melalui peningkatan akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan dasar lainnya. Terakhir, pemerintah menegaskan komitmennya untuk mewujudkan masyarakat yang berakar pada nilai-nilai keagamaan, menjaga kerukunan sosial antar warga, dan memiliki sikap religius.

Dengan visi dan misi tersebut, Pemerintah Kota Sidoarjo menunjukkan komitmennya dalam menyelenggarakan pembangunan kota secara partisipatif, kolaboratif, dan terintegrasi dengan melibatkan masyarakat dan sektor swasta. Selain itu, pemerintah juga berupaya mewujudkan pelayanan publik yang unggul. Aplikasi LAPOR menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasinya terkait berbagai hal dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya aplikasi LAPOR, pemerintah dapat dengan cepat mengetahui permasalahan yang terjadi di lingkungan atau daerahnya secara real-time dan memberikan solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Oleh karena itu, jurnal ini akan membahas tentang Efektivitas Aplikasi LAPOR di Diskominfo dalam menjaring aspirasi masyarakat Sidoarjo. Dalam penelitian ini, penulis akan mencoba untuk menggali Bagaimana kegiatan Diskominfo dalam Menjaring Aspirasi masyarakat kota Sidoarjo. Bagaimana Penerapan aplikasi LAPOR di Sidoarjo, apa hambatan penerapan LAPOR. Adapun manfaat dilakukan penelitian adalah : untuk mengetahui efektivitas penerapan Aplikasi LAPOR, untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan LAPOR di Sidoarjo. Penelitian ini mengacu pada teori Organization Public Relationship (OPR) menurut (Kriyantono, 2017) mengemukakan bahwa komunikasi digunakan sebagai alat untuk mendorong publik agar bersama-sama menciptakan makna dan menitikberatkan pentingnya membangun hubungan dengan semua publik. Dalam teori ini komunikasi ditempatkan sebagai sarana membangun hubungan publik, serta program evaluasi bagi pemerintah terkait dampak hubungan antara publik dan organisasi.

Beberapa penelitian yang relevan telah dilakukan sebelumnya dan memiliki hubungan dengan penelitian saat ini. Penelitian yang berjudul "Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar" oleh Sinta Yulia pada tahun 2022 Hasil penelitian menemukan beberapa faktor penyebab keterlambatan, antara lain, kurangnya SOP, kurangnya komunikasi antara super admin dan admin penghubung, serta akses website yang sering terlambat Laporan. Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Alhafiz Agung Zeniar pada tahun 2021 dengan judul "Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu" Hasil penelitian memaparkan bahwa penerapan LAPOR oleh Diskominfo Kabupaten Indragiri Hulu belum efektif, karena belum memenuhi semua indikator yang ada. Kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan, karena semua penelitian tersebut berfokus pada efektivitas layanan di dinas komunikasi dan informatika. Dengan mempelajari

penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti diharapkan dapat memperoleh wawasan baru dan membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan temuan sebelumnya guna meningkatkan pemahaman dan memberikan kontribusi pada bidang penelitian yang sama.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Metode penelitian kualitatif didasarkan pada paradigma postpositivisme dan digunakan untuk meneliti objek penelitian yang memiliki karakter alamiah. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, dan pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara. Analisis data dalam metode kualitatif bersifat induktif, dengan fokus pada pemahaman makna yang terkandung dalam data, daripada melakukan generalisasi.” (Sugiyono, 2014). 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.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian di lapangan dilakukan agar mendapatkan data dan informasi yang akurat sesuai fakta yang ada di lapangan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo serta data ini diperoleh melalui siaran langsung pers release, kemudian dilakukan pencatatan dari hasil pers realease tersebut. Selain melalui pers realease, dokumentasi, dan data ini juga diperoleh melalui observasi dan wawancara. Sumber data lainnya diperoleh dari hasil karya seperti buku, laporan penelitian terdahulu, undang-undang, peraturan pemerintah, jurnal-jurnal, dan sumber lainnya yang relevan dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan analisis SWOT (Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats). Melalui analisis SWOT, pengambil keputusan dapat memahami posisi organisasi dan mempertimbangkan gagasan serta pengambilan keputusan yang dapat memanfaatkan kekuatan yang dimiliki, menangkap peluang yang ada, meminimalkan kelemahan, serta melindungi organisasi dari ancaman yang mungkin timbul (Rangkuti, 2015).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjangkau aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR, analisis SWOT dilakukan untuk memaksimalkan faktor pendukung, seperti mengenali kelebihan dan peluang, sementara meminimalkan faktor penghambat, yaitu kelemahan dan ancaman. Hasil identifikasi SWOT digambarkan penulis melalui tabel berikut

Tabel 1.1 Analisis SWOT

<b>Kekuatan (Stengths)</b>	<b>Kelemahan (Weaknesses)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya peraturan hukum berupa peraturan menteri yang mengatur mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat.</li> <li>- Adanya tim pengelola aplikasi LAPOR di Kota Sidoarjo.</li> <li>- Aplikasi LAPOR terintegrasi sampai tingkat kelurahan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi yang kurang stabil dan masih sering error.</li> <li>- Sosialisasi mengenai LAPOR belum dilakukan secara menyeluruh.</li> <li>- Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap aplikasi</li> </ul>
<b>Peluang (Opportunities)</b>	<b>Ancaman (Treat)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pekerjaan Staff pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien dalam menanggapi pengaduan masyarakat.</li> <li>- Adanya anggaran untuk admin.</li> <li>- LAPOR dapat digunakan oleh penyandang disabilitas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masyarakat kurang akan literasi digital karena aplikasi LAPOR berbasis IT</li> <li>- Adanya kanal serupa untuk pengaduan online.</li> </ul>

#### Kekuatan (Strengths)

Kekuatan adalah keunggulan yang dihasilkan dari organisasi internal dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sidoarjo. Dalam wawancara dengan inisial (AY) dari Diskomfo Kabupaten Sidoarjo, informan yang merupakan Pranata Humas Diskominfo, menyampaikan bahwa :

“Di dalam Menyusun strategi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam LAPOR ini Ada undang-undang dan peraturan yang mendukung implementasi LAPOR di kota Sidoarjo. Kemudian kekuatan lainnya yaitu integrasi dan koordinasi LAPOR yang sampai ke tingkat Kelurahan”.

#### Kelemahan (Weaknesses)

Tidak hanya memiliki kekuatan internal, tetapi Diskominfo juga mempunyai titik lemah. Seperti hasil dari Wawancara inisial (GA) seorang masyarakat Sedati menyebutkan bahwa :

“Kelemahannya adalah masih adanya kesalahan laporan yang ditujukan ke instansi yang terkait. Selain itu aplikasi LAPOR masih kurang stabil dan menimbulkan error di masyarakat sulit diakses. Kerugian lain adalah kurangnya Sosialisasi tidak menyeluruh dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat kota Sidoarjo.” Hasil wawancara (GA, 2023).

Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah dapat mengambil beberapa langkah seperti Peningkatan Stabilitas dan Aksesibilitas Aplikasi, Pemerintah perlu bekerja sama dengan tim teknis untuk meningkatkan stabilitas dan kualitas aplikasi LAPOR. Monitoring dan Pemeliharaan Rutin, Pemerintah harus melakukan monitoring secara rutin terhadap kinerja aplikasi LAPOR. Hal ini meliputi pemantauan terhadap keluhan pengguna, penanganan kesalahan teknis dengan cepat, serta pemeliharaan berkala agar aplikasi tetap berjalan dengan baik. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi, Penting bagi pemerintah untuk melakukan sosialisasi yang lebih luas dan menyeluruh mengenai penggunaan aplikasi LAPOR kepada seluruh lapisan masyarakat. pemerintah juga perlu memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi LAPOR. (Hasil Wawancara dengan inisial (AY) yang merupakan informan dari Diskominfo Sidoarjo).

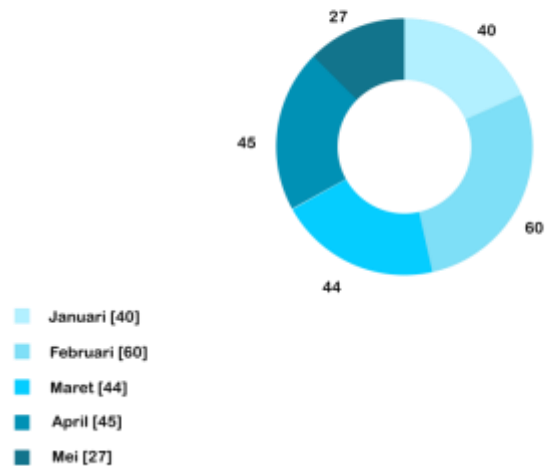
#### Peluang (Opportunities)

Selain faktor internal, adapun faktor eksternal yakni peluang mempengaruhi efektivitas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat pada LAPOR. Pada faktor peluang ini perkembangan berasal dari faktor eksternal LAPOR yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas. Selain itu ada anggaran penyelenggaraan LAPOR sebagai bentuk komitmen dari pemerintah. Peluang lain adalah pekerjaan pemerintah akan menjadi lebih efisien dan melayani publik secara efektif. Admin penghubung LAPOR mendapatkan tunjangan khusus dan admin utama LAPOR di Diskominfo diberikan anggaran untuk pengaduan publik. Pada aplikasi LAPOR di Kota Sidoarjo, setiap admin yang ditunjuk sebagai tim LAPOR yang bertugas untuk merespon di setiap instansi juga diberikan bimbingan teknis dan sosialisasi mengenai prosedur dalam merespon setiap laporan pengaduan masyarakat. Dari hasil wawancara menyebutkan bahwa sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Sidoarjo dalam menyebarluaskan informasi mengenai aplikasi LAPOR sudah dilakukan melalui sosialisasi langsung dan media sosial

#### Ancaman (Treat)

Ada juga ancaman dari faktor eksternal yang bisa menghambat implementasi strategi, beberapa di antaranya adalah mutasi dan rotasi pengelola aplikasi LAPOR sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika mengadakan sosialisasi bimbingan teknis awal lagi. Ancaman berikutnya masih ada beberapa saluran pengaduan online sehingga LAPOR tidak menjadi pintu utama pengaduan masyarakat. Ancaman lainnya adalah masyarakat bagi mereka yang kurang memiliki keterampilan digital karena aplikasi LAPOR berbasis IT.

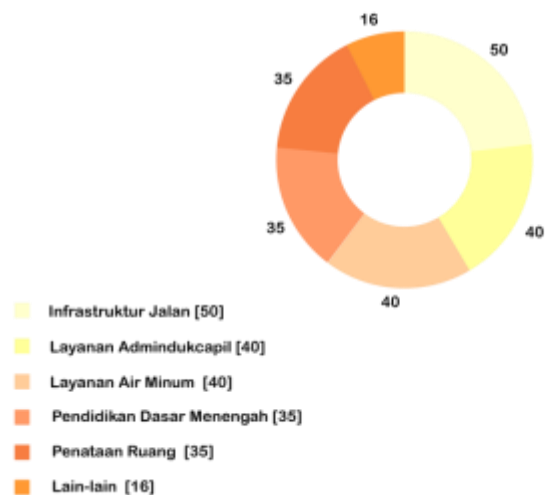
Grafik 1.2

**Diagram Pengaduan Masuk Masyarakat (2023)**

Grafik pada 1.2 menunjukkan perubahan jumlah pengaduan dari bulan ke bulan. Pada bulan Januari, terdapat 40 laporan pengaduan yang masuk. Jumlah pengaduan meningkat pada bulan Februari menjadi 60 laporan. Namun, pada bulan Maret, terjadi penurunan jumlah pengaduan menjadi 44 laporan. Pada bulan April, terjadi sedikit peningkatan menjadi 45 laporan. Dan pada bulan Mei, jumlah pengaduan menurun drastis menjadi 27 laporan.

Grafik ini memberikan gambaran tentang pola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR selama periode yang diberikan. Pemerintah menggunakan grafik ini untuk melacak jumlah pengaduan dari bulan ke bulan, mengidentifikasi perubahan-perubahan yang terjadi, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengatasi permasalahan yang diajukan oleh masyarakat.

Grafik 1.3

**Diagram Top 5 Topik Aduan Masyarakat (2023)**

Pada Diagram 1.3 ada top 5 topik aduan yang paling sering dilaporkan oleh masyarakat melalui aplikasi LAPOR beserta jumlah laporan yang tercatat:

Infrastruktur jalan: Terdapat 50 laporan yang menyoroti permasalahan terkait infrastruktur jalan, seperti jalan rusak, kecelakaan lalu lintas, atau kekurangan fasilitas jalan.

Layanan admindukcapil: Terdapat 40 laporan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, seperti lambatnya proses pembuatan kartu identitas, kesalahan data, atau kesulitan dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

Layanan air minum: Terdapat 40 laporan yang berkaitan dengan pelayanan air minum, seperti kualitas air yang buruk, gangguan pasokan air, atau tarif yang tinggi.

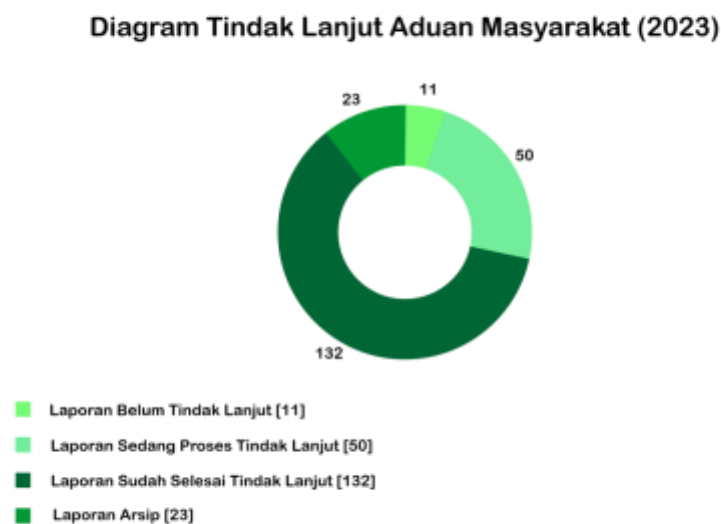
Pendidikan dasar menengah: Terdapat 35 laporan yang terkait dengan pendidikan dasar dan menengah, seperti fasilitas pendidikan yang kurang memadai, kekurangan guru, atau masalah kurikulum.

Penataan ruang: Terdapat 35 laporan yang membahas tentang penataan ruang, seperti pembangunan yang tidak sesuai rencana, pelanggaran tata ruang, atau konflik lahan.

Selain kelima topik tersebut, terdapat juga 16 laporan lainnya yang mencakup aduan-aduan dengan topik yang beragam dan tidak termasuk dalam kategori di atas.

Data ini memberikan gambaran tentang topik-topik yang paling sering menjadi perhatian masyarakat dan menjadi fokus pengaduan melalui aplikasi LAPOR. Informasi ini dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perhatian lebih dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

Grafik 1.4



Hasil grafik pada 1.4 yakni jumlah tindak lanjut aduan masyarakat pada tahun 2023 hingga bulan Mei: Grafik ini menggambarkan status tindak lanjut dari aduan masyarakat. Terdapat 11 laporan yang masih belum mendapatkan tindak lanjut dari 11 laporan tersebut rata-rata baru masuk pada akhir bulan Mei, 50 laporan sedang dalam proses penanganan, 132 laporan telah selesai mendapatkan tindak lanjut, dan 23 laporan telah diarsipkan. Grafik ini memberikan gambaran mengenai jumlah aduan yang telah ditindaklanjuti dan memperlihatkan bahwa sebagian besar laporan telah mendapatkan penyelesaian.

## VII. SIMPULAN

Salah satu langkah yang dilakukan Humas Diskominfo Sidoarjo adalah dengan menciptakan LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). LAPOR adalah sebuah sarana yang berbasis media sosial dan terintegrasi yang dibangun dan dikelola oleh Diskominfo untuk melaporkan pengaduan. 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 2.7 juta 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. Kurangnya kesadaran ini dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui LAPOR. Kurangnya sosialisasi dan edukasi: Jika sosialisasi dan edukasi yang memadai kepada masyarakat tentang penggunaan LAPOR tidak dilakukan, masyarakat mungkin tidak memahami bagaimana menggunakan aplikasi ini secara efektif. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam menggunakan LAPOR.

## REFERENSI

- [1] D. Hariyanto, Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi, Sidoarjo: UMSIDA Press, 2021.
- [2] A. Liliweri, Komunikasi Serba ada Serba Makna, Jakarta: Kencana, 2011.
- [3] D. Hariyanto, F. A. Dharma dan H. Sukmana, "Public Communication Model Of The Sidoarjo Regency Government In Facing The New Normal Covid-19," *Al-balaqah Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, pp. 329-356, 2021.
- [4] S. Pamudji, Perbandingan Pemerintah, Jakarta: Bina Aksara, 1983.
- [5] E. D. Apter, Politik Modernisasi, Jakarta: Gramedia, 1985.
- [6] U. Naim, Relasi Pemerintah Desa dan Supradesa dalam perencanaan dan penganggaran Desa, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- [7] M. Labolo, Memahami Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Rajawali Press, 2014.
- [8] M. Ngafifi, "Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya," *Jurnal Pembangunan Pendidikan : Forndasi dan Aplikasi*, 2014.
- [9] A. H. M. Nurdin, "Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) melalui Penerapan E Government," *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 2018.
- [10] A. Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: UGM Press, 2014.
- [11] S. Karnay, Penerapan Elektronik Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan, Makasar: Universitas Hasanudin, 2020.
- [12] S. Hinaya, S. N. Kholidah dan S. N. Rahima, "Efektivitas E-Lapor dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Diskominfo Kabupaten Bandung," *PRAJA*, 2022.
- [13] R. Kriyantono, Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal : Aplikasi Penelitian dan Praktik, Jakarta: Kencana, 2017.
- [14] Sugiyono, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [15] F. Rangkuti, Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.



**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*