

**PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) OLEH DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG TAHUN 2020**

Zahra Sahirah
Rudiana
Novie Indrawati Sagita

¹ Universitas Padjadjaran

² Universitas Padjadjaran

³ Universitas Padjadjaran

Email korespondensi: zahra17005@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of innovations in public complaints services managed by the Bandung City Communication and Information Office, namely by utilizing e-government through the application of the People's Aspiration and Online Complaints Service (LAPOR). However, the public complaint service through the LAPOR application is still faced with several obstacles. Therefore, the public services through the LAPOR application in public complaints services in the city of Bandung haven't been optimally carried out. This study aims to describe and analyze how the public services are provided through the LAPOR (People's Online Aspiration and Complaints Service) application by the Bandung City Communications and Information Office in 2020, using four principles of public service which are transparency, participation, responsiveness, and accountability. The method used in this study is a descriptive research method with a qualitative approach. The data collection techniques used are library research and field studies consisting of observation, interviews and documentation. The results of this study show that public services through the LAPOR application by the Bandung City Communication and Information Office in 2020 are still not optimal because there are still the shortcomings and obstacles in the application of the principles of public service including socialization activities that haven't been evenly distributed and consistent. Further, only a few people know and participate in public services through the LAPOR application and also there are people who are still unsatisfied with the response given by government.

Keywords : Bandung City Communication and Information Office, Implementation of Public Services, LAPOR Application, Public Complaints Service.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya inovasi pada pelayanan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, yaitu dengan memanfaatkan *e-government* melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Namun, pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR ini masih dihadapkan pada beberapa kendala. Sehingga pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum optimal dilakukan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020, yang dilihat dari empat prinsip pelayanan publik yaitu transparansi, partisipasi, responsif, dan akuntabel. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020 masih belum dapat dikatakan optimal, hal ini dikarenakan masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam penerapan prinsip pelayanan publik, diantaranya kegiatan sosialisasi yang belum merata dan konsisten, serta masih sedikit masyarakat yang mengetahui dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR, dan adanya masyarakat yang kurang puas atas respon yang diberikan pemerintah.

Kata Kunci : Aplikasi LAPOR, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, Pelayanan Pengaduan Masyarakat, Penerapan Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Di tingkat pusat maupun daerah, menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi merupakan bagian penting dalam menyelenggarakan pemerintahan. Bahkan cara pemerintah memberikan pelayanan publik mencerminkan sistem pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*). Itu artinya, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan garda terdepan bagi citra suatu bangsa, karena tugas utama pemerintah adalah menyelenggarakan, memberikan atau menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pelayanan publik

yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk mewujudkan hak dan kebutuhan dasar warga negaranya dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan publik, merupakan salah satu hal yang harus dilakukan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan semua warga negara dan penduduk untuk meningkatkan layanan publik.

Maka dari itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kemampuan untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Peningkatan kualitas

pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dengan kaitan tersebut, pemerintah memperkenalkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan partisipasi warga dan implementasi kebijakan publik atau menyediakan layanan sektor publik. Pemerintah di seluruh dunia telah menyadari potensi peluang yang disediakan oleh Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi proses internal dan memberikan layanan yang lebih baik kepada warga negara. Hal ini membuat *e-government* memainkan peranan yang penting bagi semua pengambil keputusan. Begitu pula pada sektor pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, lahir model pelayanan publik yang diimplementasikan melalui *e-government*.

Di Indonesia *e-government* mulai diterapkan dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Didalam Inpres tersebut dijelaskan bahwa penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam prosedur pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, serta dalam

rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka perlu dikembangkan kebijakan dan strategi *e-government*. Salah satu kebijakan dan strategi pemerintah adalah dengan inovasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik disetiap organisasi di Indonesia belum dikelola secara efektif dan komprehensif. Setiap organisasi menangani sebagian keluhan dan dengan koordinasi yang buruk. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh satu organisasi karena pengaduan tersebut bukan kewenangannya. Oleh karena itu, diperlukan integrasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi satu pintu. Dengan hal inilah pemerintah membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Bandung telah diatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Kota Bandung sendiri merupakan salah satu kota pertama yang bergabung dengan LAPOR! sejak tahun 2013. LAPOR! Kota Bandung dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung. LAPOR! dapat digunakan secara internal oleh instansi pemerintah termasuk pemerintah daerah sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang terintegrasi.

Namun, tingkat partisipasi masyarakat Kota Bandung masih rendah. Dilihat dari penelitian Atnan & Imran (2018), jumlah data pengaduan yang masuk ke sistem LAPOR pada tahun 2015 tidak menunjukkan harapan tersebut. Masih sangat sedikit masyarakat yang terlibat dalam penggunaan media ini.

Data per 8 Juni 2015, melaporkan bahwa jumlah pengaduan adalah 6.975. Dari seluruh pengaduan tersebut, 90% telah diselesaikan, 7% masih dalam proses, dan 3% tidak ada tindak lanjut (LAPOR, 2015). Dibandingkan dengan total penduduk Bandung yang berjumlah 2.483.977 (BPS Kota Bandung, 2014), jumlah orang yang terlibat aktif dalam pelaporan permasalahan Bandung masih sangat kecil, hanya 0,3%. Jika setiap laporan berasal dari orang yang berbeda, data ini diasumsikan digunakan. Faktanya, laporan terkadang datang dari orang yang sama. Artinya jumlah pengguna LAPOR di Bandung masih kurang dari 3%. Adapun pengaduan dari masyarakat yang masih banyak belum diproses ataupun direspon dengan lambat dan beberapa laporan pengaduan yang tidak ada info proses laporan (lapor.go.id, 2020).

Menurut CDG dalam (Silalahi & Syafri, 2015), "*Where local public administration is democratizing, local public administrations are increasingly responsive to the community, more participatory, transparent, and accountable to local residents.*" Sehingga dalam pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR akan lebih optimal jika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menerapkan prinsip responsif, partisipatif, transparan, dan akuntabilitas

seperti yang dikemukakan oleh Silalahi & Syafri.

Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji dan menganalisis pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif menurut (Nazir, 2010), Metode deskriptif adalah metode untuk memeriksa keadaan terkini dari kelompok manusia, objek, sekumpulan kondisi, sistem pemikiran, atau kategori peristiwa. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk mendeskripsikan secara akurat, sistematis dan faktual mengenai fakta, karakteristik dan hubungan dari fenomena yang diteliti. Berkenaan dengan studi ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi, serta didukung dengan analisa SWOT.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam mencari data dan informasi yang terpercaya, peneliti melakukan wawancara dan studi literatur terkait pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR. Informan utama penelitian ini adalah tiga orang perwakilan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, yaitu Kepala Seksi Penguatan Keterbukaan Informasi Publik, Pemeriksa Pelayanan Publik dan Admin Utama aplikasi LAPOR. Untuk mendapatkan data yang lebih lengkap,

peneliti melakukan wawancara mengenai pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR kepada beberapa masyarakat di Kota Bandung. Hal ini bertujuan untuk memahami apakah penerapan prinsip pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR telah optimal dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bandung.

Prinsip Transparansi

Transparansi dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar masyarakat memperoleh informasi tentang keputusan dan tindakan yang diambil oleh pengelola pelayanan publik, karena transparansi merupakan penyebaran informasi serta tindakan-tindakan pengelola pelayanan publik secara terbuka dan menjamin akses bagi masyarakat. Maka dari itu aspek ketersediaan informasi dalam aplikasi LAPOR merupakan komponen dari prinsip transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi sendiri berarti juga merupakan keterbukaan informasi publik dimana menurut informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung peraturan yang menjadi landasan awal tersebut merupakan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, kemudian Pemerintah Kota Bandung demi mewujudkan tata pemerintahan yang baik, transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi yang berkualitas, diterbitkannya Peraturan Walikota Bandung Nomor 1340 Tahun 2017 tentang Pedoman

Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Didalam sistem aplikasi LAPOR sendiri, penerapan prinsip transparansi bisa dilihat dari tindak lanjut yang diberikan oleh pemerintah yang dapat dipantau oleh kedua belah pihak, baik dari pelapor dan admin LAPOR itu sendiri. Laporan-laporan yang disampaikan oleh pelapor juga dapat dilihat oleh masyarakat lainnya. Namun, pelapor juga dapat diberikan pilihan pada saat pembuatan laporan, yaitu laporan anonym atau nama pelapor tidak terpublikasi dan laporan rahasia atau laporan yang tidak dapat dilihat oleh publik, karena dalam laporan mungkin terdapat unsur privasi seperti nama, alamat, kondisi kesehatan, kondisi keuangan dan sebagainya.

Diskominfo sebagai pengelola LAPOR di Kota Bandung menyimpan berbagai macam data. Data yang disimpan tersebut yaitu data pribadi pelapor seperti nomor handphone, e-mail, NIK dan lain-lain, serta laporan-laporan yang masuk dari mulai berapa banyak laporan yang masuk, jenis pengaduannya, berapa banyak laporan yang sudah ditindaklanjuti, yang diproses dan yang belum ditindaklanjuti.

Kemudian dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR di Kota Bandung sudah tiga tahun terakhir, pada tahun 2018-2020 anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Bandung yaitu nol. Karena aplikasi LAPOR sendiri ini merupakan aplikasi milik pemerintah pusat, pemerintah pusat yang menyediakan, membuat, serta merancang sistem dan sebagainya. Jadi tidak ada hasil dari output

anggaran karena input anggaran pun tidak ada.

Dalam transparansi, penyebaran informasi bisa dikatakan salah satu hal yang penting, penyebaran informasi mengenai pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bandung melalui aplikasi LAPOR dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Penyebaran informasi tersebut dilakukan melalui sosialisasi, media sosial, cetak seperti brosur, reklame, serta melalui Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang terdapat di 151 kelurahan di Kota Bandung. Namun, sebelum adanya pandemi covid Diskominfo melakukan sosialisasi langsung dengan masyarakat di beberapa tempat, seperti di car free day (CFD).

Berdasarkan hal tersebut, penyebaran informasi mengenai aplikasi LAPOR yang dilakukan oleh pemerintah yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat telah dilakukan, namun terdapat kendala karena adanya pandemi covid sehingga Diskominfo tidak bisa sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

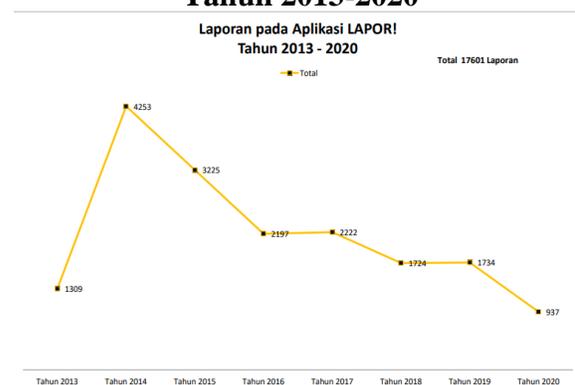
Prinsip Partisipasi

Partisipasi adalah salah satu elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, karena partisipasi merupakan praktek konsultasi dan melibatkan publik/masyarakat dalam penetapan agenda, pengambilan keputusan dan kegiatan pembuatan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Sehingga peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat dibutuhkan karena masyarakat langsung merasakan bagaimana pelayanan publik yang diterima.

Posisi LAPOR dalam pelayanan publik adalah sebagai penunjang/support, bukan pelayanan publik murni, seperti perizinan, pajak daerah, sekolah, puskesmas, penerbitan SIM dan sebagainya. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik salah satu unsur dari pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, LAPOR termasuk dalam pengaduan masyarakat dan sebagai support, sehingga LAPOR dapat dimasukkan dimana saja. Dalam pengelolaan pengaduan peran masyarakat sangatlah penting, sehingga jika tidak adanya peran/partisipasi dari masyarakat LAPOR tidak akan berjalan.

Pada prinsip partisipasi, penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR dapat dilihat dari seberapa banyak masyarakat yang melakukan pengaduan. Penulis berpendapat bahwa semakin banyak masyarakat melakukan pengaduan kepada pemerintah, maka semakin tinggi pula tingkat partisipatif masyarakat dalam aplikasi LAPOR.

Grafik 1. Laporan pada Aplikasi LAPOR Tahun 2013-2020



(Sumber: Diskominfo Kota Bandung)

Menurunnya tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan pada aplikasi LAPOR juga

disebabkan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini. Hal ini berkaitan dengan sosialisasi kepada masyarakat yang belum dilakukan secara optimal.

Kemudian jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Bandung tahun 2020 yaitu 2.500.965 jiwa (disdukcapil.go.id) dan jumlah laporan pengaduan yang masuk tahun 2020 yaitu 937 laporan, hanya sekitar 0,04% penduduk Kota Bandung yang melakukan laporan pengaduan. Data itu pun belum disaring lagi, apakah pelapor itu orang yang sama atau tidak karena belum adanya data statistik jumlah pengguna LAPOR yang dibuat oleh Diskominfo Kota Bandung.

Prinsip Responsivitas

Dalam pelayanan publik tidak dapat terlepas dari respon pemerintah, karena masyarakat berhak mendapatkan tanggapan atas permintaan dan tuntutan yang diajukan. Sehingga menjadikan prinsip responsivitas kunci yang menentukan kualitas dari pelayanan publik. Menurut Preeta Joshi pun, responsif merupakan persyaratan prosedural dalam pemerintahan yang baik.

Prinsip responsivitas tidak hanya mengenai bagaimana kecepatan pemerintah dalam menanggapi permintaan dan tuntutan masyarakat, namun juga bagaimana ketepatan pemerintah dalam merespon permintaan dan tuntutan masyarakat. Dalam aplikasi LAPOR Kota Bandung, para admin yang bertugas untuk merespon di setiap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) diberikan bimbingan teknik dan sosialisasi tentang ketentuan bagaimana merespon laporan pengaduan masyarakat. Adapun SK tim untuk admin LAPOR yang sudah diberikan pengetahuan mengenai berapa jeda

waktu yang diberikan untuk menyelesaikan laporan yang masuk, tim tersebut terdapat dalam Salinan Keputusan Walikota Bandung tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

Kemudian ketepatan dalam pelaksanaan LAPOR yaitu bagaimana pemerintah mengalokasikan sumber daya yang tepat dan juga sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing SKPD. Adapun SOP (Standar Operasional Prosedur) yang digunakan dalam pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR di Kota Bandung, terdapat dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 TAHUN 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Namun tidak sedikit masyarakat yang masih kurang puas dengan respon pemerintah dalam menanggapi laporan pengaduan yang mereka ajukan. Seperti hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna LAPOR di Kota Bandung, sebagai berikut: “Respon pemerintah dalam menanggapi laporan yang telah diajukan agak lama dan kurang memuaskan sehingga saya merasa laporan yang telah diajukan tidak ditanggapi dengan serius oleh pemerintah.”

Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat di atas, walaupun pemerintah sudah semaksimal mungkin dalam merespon dengan cepat dan tepat, dan memberika pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Kota Bandung, akan tetapi masih ada masyarakat yang tidak puas karena pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat terlepas dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga itu dapat menjadi

pacuan bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

Prinsip Akuntabilitas

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah menjadi kewajiban pemerintah dalam melaporkan segala kegiatan yang dilakukan serta menjelaskan tindakan yang dilakukan pemerintah dan bersedia menerima konsekuensinya. Inilah yang disebut dengan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelaporan kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki Bandung Command Center yang memiliki dua fungsi utama yaitu meningkatkan pelayanan publik eksternal dan memajukan pelayanan internal yaitu dalam hal manajemen keputusan (*decision support system*). Dalam hal pelayanan publik, Bandung Command Center memiliki tiga fasilitas yaitu aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), NTPD (Nomor Tunggal Panggilan Darurat) atau call center 112 dan pemantauan kondisi lalu lintas perkotaan melalui CCTV.

Sebagai sistem pendukung keputusan, Bandung Command Center menyediakan berbagai informasi yang dikumpulkan dari berbagai aplikasi yang dimiliki Kota Bandung. Untuk keputusan terkait pelayanan publik, infografis LAPOR, hasil pemantauan CCTV, dan analisis pengaduan masyarakat melalui media sosial bisa menjadi sumber data yang akurat. Terkait dengan fungsi Bandung Command Center sebagai sistem pendukung keputusan, Bandung Command Center memberikan laporan tentang permasalahan perkotaan sebagai bahan instruksi kepada pimpinan Pemerintah Kota Bandung.

Dalam aplikasi LAPOR, prinsip akuntabilitas ini diterapkan dengan adanya laporan setiap minggunya, berdasarkan data pelanggaran dan pengaduan masyarakat yang dikumpulkan oleh CCTV, LAPOR, media sosial dan layanan darurat NTPD/call center 112 yang akan disampaikan setiap hari jumat kepada empat orang yaitu Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Laporan tersebut terkait tren/tendensi pengaduan dan laporan merah kuning hijau, dimana laporan merah artinya yang belum direalisasikan/ditindaklanjuti, laporan hijau artinya yang sudah selesai, dan laporan kuning artinya yang masih dalam proses. Jika ada SKPD yang memiliki banyak laporan berwarna merah maka konsekuensi yang diterima yaitu akan berdampak kepada tunjangan kepala pimpinan yaitu berupa pengurangan.

Selanjutnya, adapun laporan mengenai tindak lanjut yang diberikan kepada masyarakat, seperti disposisi, pending dan diarsipkan. Dalam pengajuan laporan pengaduan masyarakat jika data yang diberikan kurang lengkap, maka laporan tersebut akan diarsipkan oleh admin yang bertugas, dan masyarakat pun menerima pemberitahuan jika laporan yang mereka ajukan diarsipkan.

Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman (SWOT) dalam Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Bandung

Dalam pelaksanaannya di lapangan, aplikasi LAPOR pasti tidak terlepas dari kelebihan, kekurangan, peluang dan ancaman, atau yang biasa disebut dengan

SWOT (Strenghts, Weakness, Opportunity, Threats). Untuk lebih memahami prinsip pelayanan publik tersebut, penulis menggunakan analisis SWOT untuk mencari solusi dan upaya penerapan pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di lingkungan pemerintah kota Bandung. Analisis SWOT dilakukan untuk memaksimalkan faktor pendukung yaitu keuntungan dan peluang, juga meminimalkan faktor penghambat yaitu kelemahan dan ancaman dalam pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR. analisis SWOT melalui aplikasi LAPOR dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Analisis SWOT pada Pelayanan Publik melalui Aplikasi LAPOR Kota Bandung

Kekuatan (Strenght)	Kelemahan (Weakness)
1. Adanya dasar hukum berupa Peraturan Walikota yang mengatur mengenai pedoman pengelolaan LAPOR di Kota Bandung.	1. Tidak bisa memodifikasi aplikasi LAPOR karena milik pemerintah pusat/Kemempn RB.
2. Adanya Surat Keputusan Walikota mengenai tim pengelola LAPOR di Kota Bandung.	2. Sosialisasi mengenai LAPOR tidak dilakukan secara menyeluruh.
	3. Tidak adanya anggaran.
	4. Tidak adanya pengukuran pengguna

3. Infrastruktur teknologi yang sudah terintegrasi.	aplikasi LAPOR.
4. Adanya call center 112 sebagai pendamping aplikasi LAPOR untuk pengaduan yang bersifat darurat.	5. Kesalahan pendisposisian laporan pengaduan.
5. Adanya alternative kanal-kanal pengaduan seperti sosial media.	6. Sistem laporan yang belum akan ditutup jika masih ada respon dari pengadu, sehingga jika ada respon terima kasih dari masyarakat maka akan dianggap belum selesai/masih dibuka.
	7. Adanya error dan beberapa menu yang tidak bisa diakses dalam aplikasi LAPOR.
Peluang (Opportunity)	Ancaman (Threats)

<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengembangkan , membangun dan merapikan lingkungan Kota Bandung. 2. Kinerja aparatur pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. 3. Memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan atau memberikan laporan. 4. Memberikan <i>insight/</i> pandangan-pandangan yang baru pada pemerintah karena dengan aplikasi LAPOR ini dapat melihat masalah ril yang masyarakat rasakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak bisa full control dalam mengelola aplikasi LAPOR. 2. Adanya mutasi dan rotasi admin pengelola aplikasi LAPOR. 3. Tidak untuk masyarakat yang kurang literasi digital karena aplikasi LAPOR berbasis IT. 4. Tidak ramah disabilitas.
--	---

(Sumber: Penulis, 2021)

Upaya yang Dilakukan Berdasarkan Analisis SWOT

Berdasarkan pemaparan analisa dari kekuatan (strenghts), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities) dan ancaman (threats) dalam pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tabel 4.3, berikut penulis menjabarkan beberapa upaya dan strategi yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), diantaranya:

a. Strategi SO (Kekuatan dan Peluang)

1. Adanya kebijakan-kebijakan dan inovasi-inovasi baru yang diterbitkan berdasarkan atas pengaduan masyarakat yang diterima.
2. Memperluas jangkauan kanal-kanal pengaduan melalui media-media populer seperti chat bot aplikasi LINE, Whatsapp, Ig, Telegram dan sebagainya.

b. Strategi WO (Kelemahan dan Peluang)

1. Melakukan integrasi system pada aplikasi, misalnya Kota Bandung sebelum menggunakan LAPOR sudah mempunyai aplikasi yang dapat diintegrasikan dan dikembangkan untuk dijadikan satu aplikasi baru tapi tetap basicnya di LAPOR.
2. Melakukan sosialisasi dan bimtek kepada KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) di 151 kelurahan Kota Bandung agar dapat menyebarluaskan informasi kepada masyarakat untuk memasifkan informasi mengenai aplikasi LAPOR.

c. Strategi ST (Kekuatan dan Ancaman)

1. Melakukan koordinasi dengan pemerintah pusat atau Kemenpan RB mengenai aplikasi LAPOR yang mengalami error/bug.
2. Melakukan bimbingan teknis (bimtek) kepada seluruh admin pengelola LAPOR yang baru.

d. Strategi WT (Kelemahan dan Ancaman)

1. Melakukan koordinasi secara internal bila terjadi kesalahan pendisposisian dengan admin-admin SKPD lainnya.
2. Membuka desk layanan informasi di mall pelayanan publik karena aplikasi LAPOR tidak ramah disabilitas dan untuk lansia yang biasanya sulit menggunakan teknologi, agar dapat menginput pengaduan mereka.
3. Melakukan tutup manual bagi laporan yang masih “dibuka/belum selesai”.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan serta penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dalam empat prinsip yang dikemukakan oleh Silalahi dan Syafri yang meliputi prinsip transparansi, partisipasi, responsif, dan akuntabel, sudah ideal. Namun, upaya peningkatan partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan kembali dengan diadakannya sosialisasi mengenai aplikasi LAPOR secara konsisten, dan menyeluruh agar banyak masyarakat yang mengetahui apa itu LAPOR, serta perlunya koordinasi dengan Pemerintah Pusat/Kemenpan RB selaku pengelola langsung aplikasi LAPOR,

untuk menangani error/bug serta beberapa menu yang tidak dapat diakses.

REFERENCES

- Atnan, N., & Imran, A. I. (2018). Tingkat Partisipasi Publik melalui Pemanfaatan Media LAPOR di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Politik*, 150-162.
- BAPPENAS. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: BAPPENAS.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Nazir, M. (2010). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. Jatinangor: IPDN Press.

Sumber Internet :

- Bandung Command Center. *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)*. <https://commandcenter.bandung.go.id/layanan/layanan-aspirasi-pengaduan-online-rakyat/> (diakses tanggal 18 Desember 2020)
- United Nation. *E-government*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework> (diakses tanggal 18 Desember 2020)
- Lapor. *Apa Itu Lapor!?*. <https://www.lapor.go.id/tentang> (diakses tanggal 18 Desember 2020)

Disdukcapil Kota Bandung. *Perkembangan Jumlah Penduduk*.
<https://disdukcapil.bandung.go.id/>
(diakses April 2021)

Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung

Peraturan-Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government
Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, serta informan masyarakat pengguna aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atas kesediaannya dalam membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.