

EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI LAPOR SEBAGAI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Nor Hikmah¹, M. Husaini², Sri Agusmila Aneta Herlinda³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: norhikmah1670@gmail.com

ABSTRAK

Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat fenomena masalah yaitu kurangnya sosialisasi tentang Program Aplikasi LAPOR kepada masyarakat, kurangnya pelatihan terhadap pengelola aplikasi LAPOR, koneksi internet yang sering tidak stabil karena program aplikasi LAPOR ini penggunaannya berbasis online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dan mengetahui faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan dan verifikasi data. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang efektif. Hal tersebut dilihat dari indikator efektif yaitu pertanggungjawaban. Indikator cukup efektif yaitu indikator kualitas program. Indikator kurang efektif yaitu indikator pengetahuan program, penerapan program, target yang ditetapkan, tahapan pengoperasian program, kepuasan terhadap program, sarana dan prasarana, transparansi dan penilaian. Adapun faktor pendukung yaitu bekerjasama antara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam menjalankan program aplikasi LAPOR. Faktor penghambat yaitu kurangnya partisipasi aktif masyarakat dan minimnya anggaran yang dialokasikan untuk mendukung program aplikasi LAPOR. Guna meningkatkan Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara maka disarankan kepada Kepala Dinas Kominfo dan Kepala Bidang Statistik agar dapat meningkatkan sosialisasi program aplikasi LAPOR kepada masyarakat dan mengalokasikan anggaran dalam menjalankan program aplikasi LAPOR. Kepada masyarakat diperlukan keterlibatan aktif sebagai pengguna layanan program aplikasi LAPOR.

Kata Kunci: Efektivitas, Program Aplikasi LAPOR

ABSTRACT

The Effectiveness of the LAPOR Application Program as a Community Online Aspiration and Complaint Service at the Communication, Informatics and Cryptometry Service of Hulu Sungai Utara Regency, there is a problematic phenomenon, namely the lack of socialization about the LAPOR Application Program to the community, lack of training for LAPOR application managers, internet connections that are often unstable because the LAPOR application program is used online. This study aims to determine the Effectiveness of the LAPOR Application Program as a Service for Online Aspirations and Complaints for the Community at the Communication, Informatics and Cryptography Service and to determine the factors that influence the Effectiveness of the LAPOR Application Program as a Service for Online Aspirations and Complaints for the Community at the Communication, Informatics and Cryptography Service of Hulu Sungai Utara Regency. This study uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The data collection techniques used are interviews, observations and documentation. Data sources were taken through purposive sampling of 13 people. After the data was collected, it was analyzed using techniques including data reduction, data presentation, drawing conclusions and data verification. The results of the

study indicate that the Effectiveness of the LAPOR Application Program as a Service for Online Aspirations and Complaints for the Community at the Communication, Informatics and Cryptography Service of Hulu Sungai Utara Regency is less effective. This can be seen from the effective indicator, namely accountability. The fairly effective indicator is the program quality indicator. The less effective indicators are indicators of program knowledge, program implementation, targets set, stages of program operation, satisfaction with the program, facilities and infrastructure, transparency and assessment. The supporting factors are cooperation between the Communication, Informatics and Cryptography Service and the Regional Work Unit in running the LAPOR application program. The inhibiting factors are the lack of active community participation and the minimal budget allocated to support the LAPOR application program. In order to increase the effectiveness of the LAPOR Application Program as an Online Aspiration and Complaint Service for the Community at the Communication, Informatics and Cryptography Service of Hulu Sungai Utara Regency, it is recommended that the Head of the Communication and Informatics Service and the Head of the Statistics Division increase the socialization of the LAPOR application program to the community and allocate a budget in running the LAPOR application program. Active involvement of the community as users of the LAPOR application program is required.

Keywords: *Effectiveness, LAPOR Application Program*

PENDAHULUAN

Berkembangnya era globalisasi yang sangat pesat saat ini, bahkan di Indonesia, Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dituntut agar ikut serta menyelenggarakan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi, terutama dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sehingga terwujudlah Pemerintah yang *good governance*. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik Nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

Sistem ini dilaksanakan dengan menghadirkan inovasi dalam menerima aspirasi dan pengaduan berbasis elektronik melalui layanan LAPOR. Program aplikasi LAPOR memberikan akses bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pelayanan publik dan menghubungkan masyarakat secara langsung dengan pemerintah. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah salah satu yang menggunakan program LAPOR dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat, yang dimana pengelolaan pelaksanaan program LAPOR ini dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara diperoleh beberapa permasalahan, yaitu: Kurangnya sosialisasi, masyarakat belum sepenuhnya mengetahui dan memahami tentang Program Aplikasi LAPOR hal ini karena kurangnya sosialisasi terkait fungsi dan manfaat dari Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Diketahui bahwa laporan yang masuk ke kanal LAPOR pada tahun 2021 sebanyak 12 laporan, pada tahun 2022 sebanyak 20 laporan, pada tahun 2023 sebanyak 62 laporan, dan pada tahun 2024 sebanyak 25 laporan. Laporan yang masuk tentu dinilai masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 233.412 jiwa. (*Sumber: Observasi Penulis, 23 September 2024*). Kurangnya kemampuan pengelola program aplikasi LAPOR, hal ini karena masih kurangnya pelatihan terhadap pengelola aplikasi LAPOR, Kendala lainnya yang dihadapi oleh admin pengelola aplikasi LAPOR kesulitan mengetahui siapa yang menjadi pejabat penghubung di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah. Selain itu, sebagian besar SKPD belum sepenuhnya memahami langkah-langkah operasional dalam sistem LAPOR. Hal ini karena minimnya pelatihan dan bimbingan khusus kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menyebabkan

koordinasi antar SKPD dalam menjalankan program aplikasi LAPOR masih kurang optimal. (*Sumber: Observasi Penulis, 23 September 2024*). Koneksi internet yang sering tidak stabil, karena program aplikasi LAPOR ini penggunaannya berbasis online maka diperlukan jaringan internet yang baik dan lancar. Ketika koneksi internet tidak stabil maka proses verifikasi pengaduan yang disampaikan tidak dapat dilanjutkan. Selain itu, terkadang aplikasi LAPOR ini mengalami perubahan versi sehingga perlu penyesuaian dalam pengoperasiannya, terutama bagi pengguna yang belum memahami fitur terbaru aplikasi LAPOR. (*Sumber: Observasi Penulis, 23 September 2024*).

Penelitian terdahulu Jessinda Agnesia (2022) dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online (LAPOR) di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat”. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran efektivitas pelaksanaan program LAPOR yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Provinsi Sumatera Barat adalah program LAPOR sudah cukup mempermudah pemerintah dan masyarakat dalam melakukan berbagai macam pengaduan dan memberikan efisiensi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan program LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok sudah cukup efektif namun masih ada beberapa hambatan dan kendala yang terjadi, hal ini terjadi karena beberapa faktor yang menjadi penghambat seperti sosialisasi yang masih kurang, akses internet yang tidak memadai dan sumber daya manusia yang tidak kompeten.

M. Nurdin Sudharna Putera (2022) yang berjudul “Efektivitas Aplikasi LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut, mengetahui kendala pemerintah dalam mencapai efektivitas aplikasi LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dan upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk mengaktifkan aplikasi LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut. Hasil dari penelitian yang dilakukan di Kabupaten Tanah Laut pemahaman dan kesadaran masyarakat masih sangat rendah mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan aplikasi LAPOR sehingga penerapannya belum sepenuhnya efektif. Kesimpulan dari penelitian ini pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Laut melalui aplikasi LAPOR belum sepenuhnya efektif apabila dilihat dari indikator menurut dimensi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Siti Marlida (2022:7). Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai dimana makin besar presentasi target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Tadi Aryadi (2020:28).Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Muhammad Sawir (2020: 125) Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang telah ditetapkan dengan hasil yang telah dicapai.

Pengertian Efektivitas

Kata "efektivitas" berasal dari bahasa Inggris yaitu "effective" yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan sukses. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai akurasi penggunaan, kegunaan, atau dukungan terhadap tujuan. Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Hidayat (2022:7) menyatakan bahwa efektivitas mengukur sejauh mana target (kuantitas, kualitas, dan waktu) tercapai; semakin besar persentase target yang dicapai, semakin tinggi efektivitasnya. Menurut Effendy (2020:125) efektivitas berkaitan dengan hubungan antara hasil yang ditetapkan dan hasil yang dicapai. Muhammad Sawir (2020:125) menekankan bahwa efektivitas memberikan gambaran sejauh mana target yang ditetapkan oleh suatu lembaga dapat dicapai. Target sangat penting dalam setiap institusi, berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai. Efektivitas adalah konsep penting karena menggambarkan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Salah satu elemen penting dalam efektivitas adalah pencapaian tujuan yang telah disepakati. Efektivitas menunjukkan seberapa jauh suatu program atau kegiatan dalam mencapai hasil yang diharapkan dan dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Efektivitas merupakan fungsi manajemen yang melibatkan *input*, proses, dan *output*. Dalam Kamus Umum Administrasi, efektivitas berarti terjadinya hasil yang diinginkan. Menurut Steers dalam Edy Sutrisno (2017:123) Pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia, dan perilaku manusia seharusnya selalu muncul menjadi fokus primer dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja. Tingkat efektivitas dapat dilihat berdasarkan hasil yang telah dicapai. Apabila *output* atau hasil dicapai sesuai atau mencapai target sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, maka hal itu dapat dikatakan efektif. Namun, sebaliknya dapat dikatakan tidak efektif apabila hasil yang didapat tidak sesuai dengan target sasaran yang telah ditentukan. Semakin tercapai target yang ditentukan maka efektivitasnya semakin baik. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan cara untuk mengukur program atau suatu kegiatan sudah mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Adapun pada penelitian ini, efektivitas yang dimaksud efektivitas program aplikasi LAPOR, yaitu proses kegiatan yang ditujukan untuk mengetahui sejauhmana pengelolaan program aplikasi LAPOR dapat mencapai tujuan dari instansi terkait di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pengertian Program Aplikasi LAPOR

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat (LAPOR) adalah fasilitas pengaduan yang berbasis aplikasi, yang dikembangkan oleh Staf Presdien untuk meningkatkan partisipasi publik dalam memantau program dan kinerja pemerintah. LAPOR inisiatif Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) bekerja sama dengan Staf Kepresidenan (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia, dengan tujuan mengoptimalkan interaksi publik dalam pengawasan layanan publik. Program Aplikasi LAPOR terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di Indonesia.

LAPOR berfungsi sebagai saluran komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah layanan publik yang dialami. Aplikasi ini tersedia dalam berbagai *platform*, seperti *website*, aplikasi *mobile*, dan SMS, sehingga mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Setiap laporan akan diverifikasi oleh admin LAPOR terkait kejelasan dan kelengkapan informasi sebelum diteruskan ke instansi terkait secara digital, cepat, dan akurat dalam waktu maksimal 3 hari kerja. Laporan tersebut kemudian dimonitor untuk tindak lanjut interaktif, dan LAPOR akan mempublikasikan setiap laporan yang diteruskan serta memberi notifikasi kepada pelapor.

Instansi pemerintah memiliki waktu 5 hari kerja untuk menindaklanjuti laporan. Laporan dianggap lengkap jika tindak lanjut dari instansi terkait dilaksanakan dan tidak ada tanggapan dari pelapor selama 10 hari kerja setelah tindak lanjut. Sistem ini tidak hanya menerima laporan, tetapi juga mengelola dan meneruskan untuk tindak lanjut, dilengkapi dengan mekanisme penilaian terhadap tindak lanjut tersebut.

LAPOR dibentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pada tahun 2018, Kementerian PAN-RB mengeluarkan regulasi untuk memperkuat sistem pengaduan pelayanan publik, yang semakin menunjukkan fungsi kementerian dalam meningkatkan tata kelola serta pelayanan publik. LAPOR diwujudkan untuk menerapkan kebijakan "*no wrong door policy*" agar setiap pengaduan dapat disalurkan dengan benar kepada penyelenggara pelayanan yang berwenang, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dan transparansi dalam pemerintah.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan

Layanan Aspirasi dan Pengaduan adalah sebuah sistem yang disediakan oleh organisasi, baik Pemerintah maupun swasta, untuk menerima dan menanggapi keluhan, saran, kritik, atau laporan dari masyarakat atau konsumen terkait produk, jasa, atau pelayanan yang diberikan. Layanan ini merupakan bagian penting dari manajemen hubungan dengan pelanggan atau masyarakat, dimana organisasi bertanggung jawab untuk merespon dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelapor.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif yang menunjukkan bahwa penelitian ini ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara terperinci untuk memberikan gambaran fenomena mengenai Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengungkap fakta dan keadaan yang diperoleh tanpa manipulasi, dengan peneliti sebagai instrumen utama, yaitu orang itu sendiri, untuk memahami pandangan dan konflik yang terjadi dalam masyarakat. Penulis menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan tujuan penelitian untuk mengungkapkan fakta dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian yang berjudul "Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara" penentuan informannya menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 13 informan. Dengan menggunakan teori Campbell J.P dalam Dyah Mutiarin

yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh. Peneliti menganalisis data menggunakan reduksi data (*data reduction*) penyajian data (*data display*) penarikan simpulan dan verifikasi (*Conclusions drawing/verifying*) (Miles dan Huberman, 2020). Lukman Waris dalam Feny Rita Fiantika (2022:180-186) Uji kredibilitas penelitian dengan memperpanjang pengamatan disaat penelitian, meningkatkan ketekunan dan ketelitian saat penelitian, melakukan triangulasi, melakukan analisis kasus negatif, bahan referensi terkait relevansi penelitian, dan melakukan *membercheck*.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara

Efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan untuk mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Efektivitas merupakan fungsi dari manajemen dimana dalam sebuah efektivitas diperlukan adanya *input*, proses, dan *output* yang disertai produktivitas. Tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap *output* yang disertai produktivitas.

Berdasarkan teori yang relevan dengan Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka untuk mengukur efektivitas program menurut Campbell J.P dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014:96-97) dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

1. Keberhasilan Program

Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.

a. Pengetahuan Program

Pengetahuan adalah suatu informasi atau kebenaran fakta yang terjadi melalui pengalaman atau sesuatu pembelajaran yang telah didapat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang pengetahuan program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat dinilai kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya menyadari adanya aplikasi LAPOR yang dirancang khusus untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran atau masukan kepada pemerintah. Selain itu juga, dari wawancara yang dilakukan dengan masyarakat mengaku tidak mengetahui program ini. Sementara sebagian masyarakat lainnya yang pernah mendengar tentang aplikasi LAPOR namun tidak memahami cara menggunakannya. Rendahnya tingkat kesadaran ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi dan penyerbarluasan informasi mengenai program aplikasi LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum merata diseluruh lapisan masyarakat.

b. Penerapan Program

Penerapan program adalah proses pelaksanaan suatu rencana atau serangkaian kegiatan yang telah dirancang sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu. Penerapan ini melibatkan berbagai tahapan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, agar program berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penerapan program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat dinilai kurang efektif karena berjalannya program aplikasi LAPOR hingga sekarang masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait koordinasi antara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sebagai pengelola aplikasi LAPOR dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas menindaklanjuti laporan. Selain itu, kecepatan respons terhadap pengaduan perlu ditingkatkan untuk memastikan pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi lebih baik.

2. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan suatu sasaran program harus mempertimbangkan target yang diharapkan dari suatu program serta mekanisme atau tahapan pengoperasian program.

a. Target yang ditetapkan

Target yang ditetapkan adalah suatu sasaran yang bertujuan untuk kepentingan pribadi ataupun masyarakat pada umumnya dan upaya tindakan hati-hati sebelum melakukan sesuatu agar apa yang dilakukan berhasil dengan baik sesuai apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi target program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai kurang efektif karena jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR masih rendah dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari minimnya aktivitas pelaporan di beberapa wilayah, terutama di daerah yang terpencil dengan akses internet yang terbatas. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi dan manfaat program aplikasi LAPOR turut menjadi penyebab rendahnya partisipasi. Berdasarkan observasi penulis juga melihat bahwa sosialisasi yang dilakukan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Berdasarkan hasil dokumentasi penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa target program aplikasi LAPOR kurang efektif karena laporan yang masuk ke kanal SP4N LAPOR dalam setiap tahunnya belum dapat tercapai secara efektif. Selain itu, hasil dokumentasi sosialisasi menunjukkan bahwa penyebaran informasi tentang program aplikasi LAPOR dilakukan melalui media cetak seperti *pamflet* dan baliho, yang kurang efektif dalam menjangkau masyarakat luas terutama di era digital. Dokumentasi dapat dilihat pada tabel jumlah pengaduan yang masuk melalui LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Target program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat dinilai kurang efektif karena jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR masih belum mencapai target yang ditetapkan yaitu 50-70 laporan pertahun karena rendahnya partisipasi masyarakat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang merata dan tingkat literasi digital yang masih rendah. Selain itu, sosialisasi yang di gunakan seperti *pamflet* dan baliho belum cukup efektif dalam menjangkau masyarakat luas.

b. Tahapan Pengoperasian Program

Tahapan pengoperasian program disini merupakan cara atau langkah dalam penggunaannya, bagaimana cara melakukan dengan menerapkan prosedur dan tata cara yang benar.

Berdasarkan hasil wawancara observasi dan dokumentasi pengoperasian program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat dinilai kurang efektif karena meskipun pengoperasian program aplikasi LAPOR secara umum

telah berjalan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan oleh sistem. Namun, dalam pelaksanaan program aplikasi LAPOR tidak hanya menjadi tanggung jawab admin dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sebagai pengelola utama tetapi juga melibatkan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Hulu Sungai Utara yang terkadang keterlibatan SKPD dalam pelaksanaan program LAPOR dirasa masih kurang menjalankan perannya secara optimal.

3. Kepuasan Program

Semakin berkualitas suatu program yang diberikan maka kepuasan yang diberikan oleh penerima program semakin tinggi, dan dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.

a. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program adalah tingkat kepuasan atau rasa puas yang dirasakan oleh individu, kelompok atau masyarakat terhadap hasil, kualitas dan manfaat dari program yang telah dilaksanakan. Kepuasan ini biasanya mencerminkan sejauh mana program tersebut memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepuasan terhadap program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat dinilai masih kurang efektif. Hal ini dikarenakan meskipun aplikasi ini dapat memberikan kemudahan dalam meningkatkan partisipasi publik dalam pelayanan pemerintah. Namun, ditemukan beberapa kendala dalam menjalankan program aplikasi LAPOR tersebut seperti gangguan *server* yang membutuhkan waktu lama untuk pemulihan. Selain itu, dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat, mengungkapkan bahwa waktu respons dalam menindaklanjuti laporan dianggap kurang cepat, terutama untuk pengaduan yang bersifat mendesak. Untuk nantinya diperlukan perbaikan seperti infrastruktur jaringan yang lebih baik. Hal ini guna mengurangi kendala yang terjadi dalam berjalannya program aplikasi LAPOR.

b. Kualitas Program

Kualitas program yang dihasilkan dapat dilihat dari sejauh mana hasil dari satu proses, produk, atau layanan yang memenuhi standar atau ekspektasi yang ditetapkan. Kualitas yang dihasilkan dapat dilihat dari tingkat ketepatan, efektivitas dan efisiensi hasil yang dicapai serta bagaimana hasil tersebut dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kualitas program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat dinilai cukup efektif karena program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk menyampaikan keluhan mereka secara online. Namun, terdapat beberapa kendala yang menghambat pelaksanaannya, seperti perubahan versi pada aplikasi LAPOR yang kadang memerlukan penyesuaian terhadap fitur-fitur terbaru. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur dan pengelolaan aplikasi untuk mendukung efektivitas program secara optimal.

4. Tingkat *input* dan *output*

Tingkat masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana disini merupakan alat atau segala sesuatu untuk melancarkan dan memudahkan serta segala sesuatu yang menunjang dalam mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara observasi dan dokumentasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan *online* masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai kurang efektif karena dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala seperti kualitas jaringan yang tidak memadai. Kondisi ini menyebabkan gangguan dalam akses laporan, sehingga masyarakat sering kali mengalami keterlambatan dalam mendapatkan respons. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti laporan juga dianggap lama. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas proses verifikasi laporan serta koordinasi antar instansi yang belum berjalan secara efektif.

b. Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban adalah kewajiban atau tanggung jawab oleh seseorang atau kelompok untuk menjelaskan, mempertanggungjawabkan, atau memberikan penjelasan mengenai tindakan, keputusan atau hasil atas program yang dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pertanggungjawaban program aplikasi LAPOR dinilai efektif. Hal ini dikarenakan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian memiliki peran penting dalam menangani setiap laporan yang masuk melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional (SP4N) LAPOR. Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terhubung dengan program LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Setiap laporan yang masuk ke aplikasi LAPOR akan diterima oleh admin pengelola, yang kemudian meneruskannya kepada SKPD terkait untuk ditindaklanjuti. Dalam hal ini Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian berperan sebagai pejabat penghubung yang menjembatani komunikasi antara masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh adalah sasaran program atau organisasi tersebut dalam mencapai suatu hal yang lebih baik agar dapat terwujud dengan baik atau berjalan dengan lancar. Secara umum, perencanaan adalah suatu proses menentukan hal-hal yang ingin dicapai (tujuan) dimasa depan serta menentukan berbagai tahapan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

a. Transparansi

Transparansi adalah suatu keterbukakaan secara menyeluruh dalam melaksanakan suatu proses kebijakan, dan memberikan partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengeleloaan pelayanan publik. Setiap kebijakan atau program yang dikeluarkan oleh penyelenggara harus dapat diakses secara terbuka dengan memberi ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara luas didalamnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi transparansi program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai kurang efektif. Hal ini dikarenakan upaya penyebaran informasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian mengenai program aplikasi LAPOR masih kurang maksimal. Saat ini, sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo hanya melalui media *pamphlet* dan baliho tanpa adanya penyampaian langsung kepada masyarakat.

Media tersebut dinilai masih kurang efektif dalam meningkatkan kesadaran pemahaman masyarakat, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan akses informasi dan rendahnya literasi digital masyarakat yang menyebabkan masyarakat yang tidak mengetahui fungsi, manfaat dan cara menggunakan aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan dalam pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Penilaian

Penilaian adalah proses untuk mengumpulkan, menganalisis dan menilai informasi atau data guna mengukur kualitas, kinerja, atau hasil dari suatu hal baik individu ataupun program. Penilaian ini bertujuan untuk menilai efektivitas, efisiensi dan dampak dari program tersebut, serta untuk mengetahui apakah hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil wawancara observasi dan dokumentasi penilaian program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat dinilai kurang efektif. Salah satu hambatan utama yang teridentifikasi adalah kualitas jaringan yang kurang baik, sehingga mengakibatkan gangguan dalam akses dan pengolahan laporan. Selain itu, penilaian terhadap aplikasi ini belum layak untuk digunakan secara optimal, karena masih terdapat masalah dalam hal kecepatan pengolahan laporan. Penilaian program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai kurang efektif. Karena dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala seperti kualitas jaringan yang tidak memadai. Kondisi ini menyebabkan gangguan dalam akses laporan, sehingga masyarakat sering kali mengalami keterlambatan dalam mendapatkan respons. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti laporan juga dianggap lama. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas proses verifikasi laporan serta koordinasi antar instansi yang belum berjalan secara efektif.

B. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara

Efektivitas memuat tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Dengan adanya efektivitas maka kita dapat mengetahui kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan cara mencapainya. Oleh karena itu, efektivitas sangat penting dalam menjalankan suatu program. Dalam hal ini akan dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara. **Faktor Pendukung** Adapun faktor pendukung Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah sebagai berikut : Kerjasama antara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Koordinasi antar instansi menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran program aplikasi LAPOR, terutama dalam menangani laporan masyarakat. Kolaborasi ini menjadi elemen penting yang memungkinkan program LAPOR berjalan dengan lancar dan efektif dengan harapan dapat menjadi sarana yang lebih andal bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan. **Faktor Penghambat** Adapun faktor penghambat Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten

Hulu Sungai Utara adalah sebagai berikut : Kurangnya Partisipasi Aktif Masyarakat dalam Program Aplikasi LAPOR Salah satu faktor penghambat dalam program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat adalah kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam program aplikasi LAPOR. Meskipun program aplikasi LAPOR ini dirancang untuk mempermudah masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan ke pemerintah belum sepenuhnya efektif. Banyak masyarakat yang masih kurang memahami fungsi dan manfaat program aplikasi LAPOR. Hal ini karena rendahnya literasi digital di beberapa kalangan masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara. Minimnya Anggaran dalam Program Aplikasi LAPOR Faktor penghambat program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat adalah minimnya anggaran yang dialokasikan untuk mendukung program aplikasi LAPOR. Keterbatasan anggaran ini berdampak langsung pada kurangnya pelatihan yang diberikan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait program aplikasi LAPOR. Selain itu, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terlibat dalam pelaksanaan program aplikasi LAPOR belum sepenuhnya mendapatkan pembekalan yang memadai. Kurangnya pelatihan teknis, pengarahan mekanisme kerja, serta pemahaman mendalam mengenai tujuan utama program ini yang menyebabkan keterbatasan kemampuan SKPD dalam mengoperasikan sistem. Hal ini memperlihatkan bahwa efektivitas program aplikasi LAPOR di Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang berjalan sepenuhnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai “Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara” maka dapat disimpulkan bahwa “Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara” dapat dikatakan kurang efektif yang dapat dilihat pada indikator berikut :

Indikator yang dinilai efektif yaitu indikator pertanggungjawaban efektif. Indikator yang cukup efektif yaitu indikator kualitas program. Indikator yang dinilai kurang efektif yaitu : *Pertama*, indikator pengetahuan program kurang efektif *Kedua*, indikator penerapan program dinilai kurang efektif *Ketiga*, indikator target kurang efektif *Keempat*, indikator tahapan pengoperasian program kurang efektif *Kelima*, indikator kepuasan terhadap program kurang efektif *Keenam*, indikator sarana dan prasarana kurang efektif *Ketujuh*, indikator transparansi kurang *Kedelapan*, indikator penilaian kurang efektif.

Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara, sebagai berikut :

- a. Faktor Pendukung yaitu: Bekerjasama antara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam menjalankan program aplikasi LAPOR.
- b. Faktor Penghambat yaitu: *Pertama*, kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam program aplikasi LAPOR. *Kedua*, minimnya anggaran yang dialokasikan untuk mendukung program aplikasi LAPOR. Keterbatasan anggaran ini berdampak langsung pada kurangnya pelatihan yang diberikan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait program aplikasi LAPOR.

Untuk meningkatkan Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara maka disarankan kepada Kepala Dinas Kominfo dan Kepala Bidang Statistik agar dapat meningkatkan sosialisasi program aplikasi LAPOR kepada masyarakat dan mengalokasikan anggaran dalam menjalankan program aplikasi LAPOR. Kepada Dinas terhubung ataupun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk terus meningkatkan efektivitas dalam menjalankan program aplikasi LAPOR dengan memastikan koordinasi yang baik antar instansi terkait, sehingga setiap laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat dan transparan. Kepada masyarakat diperlukan keterlibatan aktif sebagai pengguna layanan program aplikasi LAPOR.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2013. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Anonim. 2018. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Affrian, Reno, dkk. 2022. *Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi Program Studi SI Administrasi Publik*. Amuntai.
- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV Syakir Media Press.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Aryadi, Tadi. 2020. *Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai*. Cirebon: CV Elsi Pro
- Edy Sutrisno. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenamedia Group
- Fauzy, Ahmad. 2019. *Metode Sampling*. Banten: Universitas Terbuka.
- Fiantika, Fenny Rita, dkk. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fentil Hikmawati. 2020. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Mutiarin Dyah, Zaenudin Arif. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV Budi Utama.

