MetaCommunication; Journal Of Communication Studies
Vol 5 No 1 Maret 2020
P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

KERAGAMAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DI KALIMATAN SELATAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR!

Hilarion Hamjen[1)] dan Rachma Ainun Nikmah[2)]

[1,2)] Balai Pengembangan SDM dan Penelitian Kominfo Banjarmasin
Alamat Email : hila001@kominfo.go.id

ABSTRACT

Regulation of Ministry of Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic No. 3 year 2015 mandates the implementation of technology-based national public complaints management and each region integrated by the Lapor ! SP4N application include in South Kalimantan. The Sp4N lapor ! application is used to make complaints related to public service issues. However there is no research about the diversity of public service complaints by Lapor application in South Kalimantan. In order that this research was conducted which aims to find out the diversity of complaints by Lapor application in South Kalimantan. This study uses a quantitative approach supported by qualitative using saturated sampling techniques to the Lapor aplication users who are willing to be surveyed in April 2018 in Banjarmasin City, Banjarbaru City, Banjar District and South Kalimantan Province. The results showed that in Banjarmasin City, Banjarbaru and Banjar District had similarities in terms of the variety of reports that were reported with frequencies of 1 to 2 reports and the reported problems that were mostly reported were quite diverse but the most dominant was reports is related to the damage of road infrastructure. While the informan education and occupation are quite varied, there are backgrounds from Senior dan junior high school, then entrepreneurs, government employees or policeman or national Army. Public are constrainted when the internet access is slow or unavailable. Another constrain is because they do not understand about the use of the application. As for the public who has already know but reluctant to report because they are afraid of the consequences of reporting, security and comfort is disrupted..

Keywords: *SP4N Lapor Application, E-Government, Online Complaints, Public Services*

ABSTRAK

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.3 tahun 2015 mengamanatkan penyelenggaraan pegelolaan pengaduan publik nasional yang berbasis teknologi dan tiap-tiap daerah terintegrasi melalui aplikasi SP4N Lapor. Tidak terkecuali di Kalimantan Selatan, aplikasi Sp4N Lapor digunakan untuk melakukan pengaduan terkait permasalahan pelayanan publik. Kendati demikian belum diketahui bagaimana keragaman pengaduan layanan publik melalui aplikasi Lapor di Kalimantan Selatan. Sejalan dengan hal tesebut maka di lakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui keragaman pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor Di Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif didukung Kualitatif dengan menggunakan teknik sampling jenuh terhadap pengguna aplikasi Lapor yang bersedia disurvey pada bulan April 2018 di Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kota Banjarmasin, Banjarbaru dan Kabupaten Banjar memiliki kesamaan dalam hal ragam laporan yang dilaporkan dengan frekuensi yaitu 1 sampai 2 laporan dan persoalan laporan yang banyak dilaporkan cukup beragam namun paling dominan adalah laporan terkait kerusakan infrastruktur jalan. Sementara untuk strata masyarakat pelapor cukup variatif ada yang berlatar belakang SLTP dan SLTA, berprofesi wiraswasta dan PNS/Polri/TNI. Sementara pelapor terkendala melakukan pengaduan pada saat akses internet lambat atau tidak tersedia. Kendala lainnya dikarenakan sebagian masyarakat belum mengerti penggunaan aplikasi, adapun yang sudah mengetahui namun enggan melapor karena merasa takut akan konsekuensi melapor, keamanan dan kenyamanan terganggu.

Kata kunci : Aplikasi Lapor Sp4n, *E-Government*, Pengaduan online, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

LAPOR! Atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau Lapor Adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). Lapor telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan Lapor, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. (Kemenpan RB, Kantor staff Presiden, 2016)

Pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara (Pasal 1 UU Nomor 25/2009). Dalam hal ini penyelenggara yang dimaksud adalah pemerintah daerah sekaligus sebagai pengelola pelayanan publik melalui LAPOR SP4N. Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.

Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Namun dalam praktik pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya dapat terjadi duplikasi penanganan pengaduan.

Dengan demikian diperlukan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N merupakan sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik (Permenpan Nomor 24/2014).

Sistem Pengelolaan Pengaduan PelayananPublik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *"no wrong door policy"* yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani, sebagaimana yang didefinisikan bahwa pengelolaan pengaduan secara nasional merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas publik maka dalam hal ini dirasa sangat perlu dilaksanakan penelitian terkait keragaman pengaduan layanan publik di Kalimantan Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ragam pengaduan layanan publik melalui SP4N Lapor di Kalimantan Selatan. Peneliti juga ingin mengetahui kendala pengaduan layanan publik di

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Kalimantan Selatan. Diharapkan melalui penelitian diketahui permasalahan layanan publik di Kalimantan Selatan sehingga dapat ditanggulangi secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode survey melalui pendekatan kuantitatif dengan metode survey dengan teknik sampel jenuh yaitu jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Dikarenakan tidak seluruh pengguna Aplikasi Lapor bersedia disurvey, dimana hal ini terkait mekanisme kerahasiaan Identitas pelapor maka populasi adalah penguna aplikasi Lapor (pelapor) yang bersedia disurvey di Kota Banjarbaru, Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar kegiatan survey dilakukan pada bulan April 2018.

Peneliti juga melakukan: wawancara mendalam dan *focus group discussion* (FGD) dengan pihak pengelola atau admin Pemerintah Daerah/Kota/Provinsi. Lokasi penelitian meliputi Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar dan Pemerintah Pemprov Kalimantan Selatan.

Jumlah pelapor dari Kota Banjarmasin pada bulan April yang bersedia disurvey 10 orang adalah populasi, sehingga jumlah sampel sama dengan populasi (sampel jenuh) yaitu 10 responden. Jumlah pelapor dari Kota Banjarbaru bulan April yang bersedia disurvey empat orang adalah populasi, jumlah sampel sama dengan populasi (sampel jenuh) yaitu 4 respoden. Jumlah pelapor dari Kabupaten Banjar yang bersedia disurvey satu orang adalah populasi, jumlah sampel sama dengan populasi (sampel jenuh) yaitu satu responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Jumlah Laporan

Pada masing-masing lokasi, jumlah pengaduan yang dilaporkan oleh responden paling banyak adalah 1-2 laporan dengan persentase di Kota Banjarmasin 70 persen responden. Laporan di Kota Banjarbaru dan Kabupaten Banjar masing-masing 100 persen responden. Berdasarkan usianya diketahui bahwa responden yang jumlah laporannya 1-2 laporan berusia diatas 25 tahun, sementara yang laporannya berjumlah 4-6 laporan respondennya berusia 25-34 tahun, kemudian untuk yang jumlah laporannya 7-10 laporan responden berusia diantara 15-24 tahun dan 35-44 tahun.

Berdasarkan pendidikannya jumlah 1-2 laporan dijawab paling banyak oleh responden berpendidikan S1. Laporan yang berjumlah 4-6 juga dijawab paling banyak oleh responden bependidikan S1 dan sedangkan jumlah 7-10 pengaduan dijawab paling banyak oleh responden berpendidikan SLTP dan SLTA atau sederajat.

Berdasarkan profesinya, untuk jumlah 1-2 laporan paling banyak dilaporkan oleh responden yang berprofesi sebagai PNS/TNI/PLRI, sementara jumlah 4-6 laporan paling banyak dilaporkan oleh responden berprofesi sebagai honorer, sedangkan untuk jumlah 7-10 laporan paling banyak dijawab oleh responden berprofesi wiraswasta/pedagang dan responden yang belum bekerja.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Jarak Permasalahan dari Tempat Tinggal

Permasalahan-permasalahan yang dilaporkan oleh responden selaku pengguna aplikasi Lapor mungkin saja ditemukan disekitar tempat tinggal mereka maupun ditemukan dilokasi yang jauh dari tempat tinggal mereka. berikut disampaikan mengenai jarak lokasi permasalahan dari tempat tinggal Responden dan berdasarkan hasil temuan tersebut diketahui bahwa sebagian besar permasalahan di Kota Banjarbaru dan Kabupaten Banjar berjarak tidak jauh dari lokasi tempat tinggal mereka yaitu 1-500 meter disekitar tempat tinggal. Sedangkan di Kota Banjarmasin sebagian besar responden melaporkan permasalahan yang sangat jauh dari lokasi tempat tinggal mereka yaitu lebih dari dua kilometer dari tempat tinggal mereka.

Statistik Jenis Permasalahan

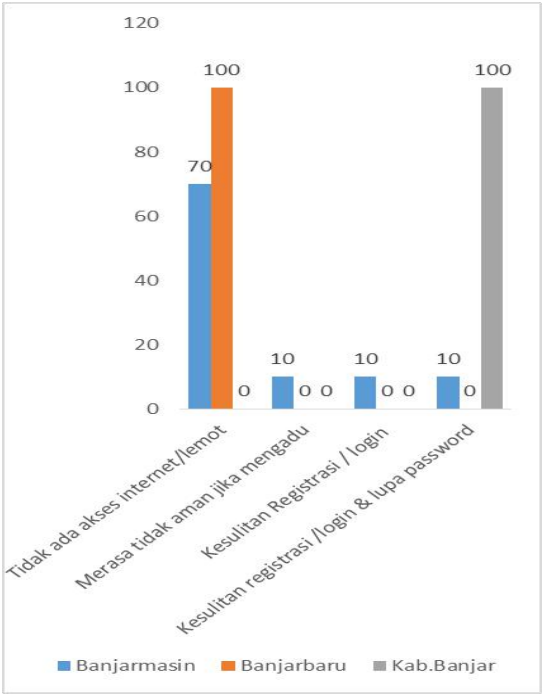
Adapun jenis permasalahan yang dilaporkan oleh responden pada masing-masing lokasi yaitu masalah kerusakan infrastruktur. Masalah ini mendominasi jenis permasalahan yang dilaporkan oleh responden berturut-turut di Kota Banjarmasin (20 persen), di Kota Banjarbaru (50 persen) dan di Kabupaten Banjar (100 persen).

Menurut usianya, responden yang paling banyak melaporkan permasalahan terkait kerusakan infrastruktur adalah responden yang berusia 25-44 tahun. Jenis permasalahan lainnya yang dilaporkan seperti listrik, PDAM, rumah sakit, BKD, sampah drainase cukup beragam usia responden yang melaporkan.

Menurut pendidikannya responden yang paling banyak melaporkan permasalahan terkait kerusakan infrastruktur adalah responden dari latar belakang pendidikan SLTP/Sederajat dan S1: Menurut profesinya, responden yang paling banyak melaporkan permasalahan terkait kerusakan infrastruktur adalah responden berprofesi sebagai wiraswasta/pedagang dan honorer.

Kendala Berdasarkan Lokasi

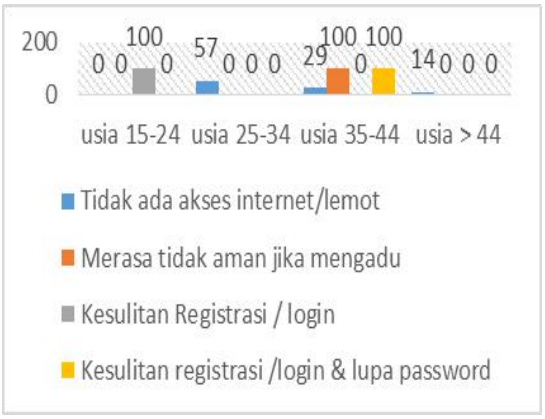
Penggunaan aplikasi Lapor oleh responden memiliki kendala yang hampir sama pada tiap-tiap lokasi seperti di Kota Banjarmasin (70 persen) dan Kota Banjarbaru (75 persen) sebagian besar responden yang terkendala mengakses aplikasi Lapor dikarenakan tidak ada akses internet atau kecepatan internetnya lambat. Sedangkan di Kota Banjarbaru satu-satunya responden terkendala mengakses aplikasi Lapor dikarenakan kesulitan login atau lupa *user name* dan *password* untuk login



Gambar 1. Kendala Berdasarkan Lokasi
Sumber : Survey BPSDMP Kominfo Banjarmasin

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

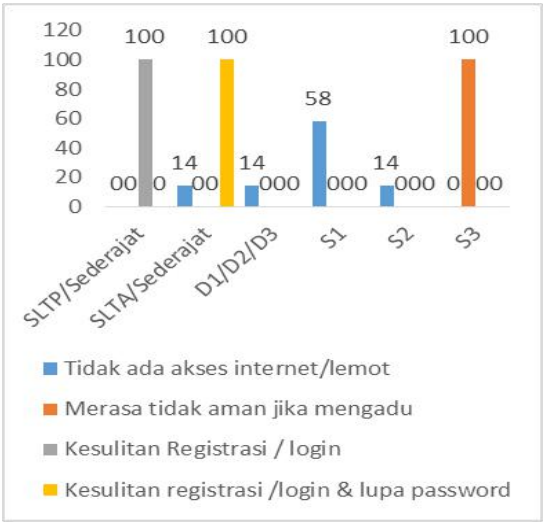
Berdasarkan hasil penelitian terdapat responden yang berusia 35-44 tahun yang terkendala dalam menggunakan aplikasi Lapor. Hal ini dikarenakan merasa tidak aman jika mengadu. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Kendala Berdasarkan Usia
Sumber : Survey BPSDMP Kominfo Banjarmasin

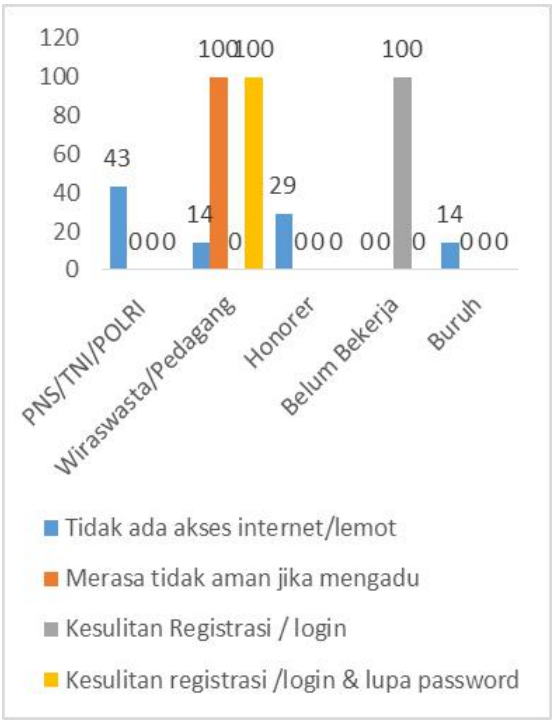
Kendala berdasarkan Pendidikan

Diantara beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi Lapor terdapat pula responden yang terkendala karena merasa tidak aman menggunakan aplikasi tersebut. Responden tersebut berlatar belakang pendidikan S2, selengkapnya diperlihatkan pada gambar dihalaman berikutnya.



Gambar 3. Kendala Berdasarkan Pendidikan
Sumber : Survey BPSDMP Kominfo Banjarmasin

Responden yang memiliki kendala merasa tidak aman dalam menggunakan aplikasi lapor berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI seperti diperlihatkan selengkapnya pada gambar:



Gambar 4. Kendala Berdasarkan Profesi
Sumber : Survey BPSDMP Kominfo Banjarmasin

Hasil Wawancara dan FGD

Menurut hasil wawancara dengan informan Ibu Novri Gitayanti selaku pengelola aplikasi Lapor di Kota Banjarmasin, Ibu Ani Yuliatun selaku pengelola aplikasi Lapor di Kota Banjarbaru, Bapak Muhammad Faisal selaku pengelola aplikasi Lapor Kabupaten Banjar dan ibu Chairun Ni'mah selaku pengelola aplikasi Lapor di Provinsi Kalimantan Selatan yang dilaksanakan pada tanggal 14-20 Mei dan oleh pengumpul data dan menurut hasil Fokus Grup Discussion (FGD) diketahui bahwa Pada masing-masing lokasi di Kota Banjarmasin, Banjarbaru, Kabupaten Banjar dan Kalimantan Selatan untuk pihak

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

pengelola sudah terhubung dengan cukup banyak SKPD terkait perlayanan publik. Sehingga masyarakat yang melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang dialaminya akan direspon oleh pihak pengelola dengan meneruskan laporan tersebut kepada SKPD penanggungjawab untuk menanggapi laporan dari masyarakat pengguna aplikasi tersebut.

Jenis laporan yang dilaporkan masyarakat sebagian besar adalah pengaduan yang negatif terkait keluhan terhadap suatu permasalahan, namun ada pula sebagian kecil yang melaporkan hal yang positif seperti di Kabupaten Banjar ada pengguna aplikasi yang melaporkan hal positif terkait aspirasi. Sementara untuk jenis pengaduan menurut pihak pengelola bahwa jenis permasalahan yang paling banyak dilaporkan adalah permasalahan terkait fasilitas umum, pelayanan publik atau infrastruktur, lalulintas, perparkiran dan sebagainya, sedangkan SKPD yang dilaporkan antara lain Dinas PUPR, Dinas Perhubungan dan dinas catatan Sipil. Untuk waktu pengaduan pihak pelapor dapat memeberikan laporannya kapan saja mulai pagi, siang dan malam. Sementara ini laporannya yang masuk berupa laporan yang berasal perorangan dan belum ada sama sekali laporan yang berasal dari suatu kelompok.

Pembahasan

Di kota Banjarmasin, Banjarbaru dan Kabupaten Banjar memiliki kesamaan dalam hal ragam laporan yaitu sebagian besar penguna aplikasi Lapor melakukan pengaduan dengan frekuensi 1-2 laporan, sedangkan sebagian kecil lainnya menyampaikan 7-10 laporan dalam sebulan. Jenis Pengaduan yang paling banyak dilaporkan yaitu terkait infrastruktur jalan lalu lintas, pakir dan kebanyakan menyasar Dinas Perhubungan, Dinas PUPR dan Dinas Catatan Sipil hal ini bersesuaian dengan hasil lainnya pada penelitian ini bahwa sebagian besar melaporkan pemasalahan yang berjarak lebih dari dua kilometer dari lokasi tempat tinggal mereka, hal ini menunjukkan temuan bahwa pihak pelapor adalah orang-orang sering berpergian melalui infrastruktur jalan raya sejauh lebih dua kilometer dari tempat tinggal mereka sehingga mereka mengetahui kondisi infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan. Meskipun demikian jumlah laporan sangat sedikit yaitu antara 1-2 laporan perbulan, kurangnya jumah laporan bukan berarti kurangnya permasalahan terkait layanan publik pada suatu daerah. Studi ombudsman menjelaskan bahwa minimnya pengaduan bukan karena pelayanan publik baik tetapi karena masyarakat enggan melakukan pengaduan karena dianggap tidak membawa perubahan apapun pada pelayanan publik (Muzaki, 2017). Hal tersebut dapat pula dijelaskan dengan konsep yang berkaitan dengan outcome bahwa pengaduan dipengaruhi pula oleh kesadaran masyarakat dan keberanian masyarakat menyampaikan pengaduan kepada publik (Wulandari et al., 2016). Kurangnya kesadaran dan keberanian masyarakat dalam melakukan pelaporan terkendala beberapa hal.

Adapun beberapa kendala yang dialami oleh masyarakat pengguna aplikasi

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Lapor di Kota Banjarmasin, Banjarbaru dan Kabupaten Banjar sebagian besar hampir sama dengan yang ditunjukkan pada yaitu mereka terkendala saat tidak ada akses internet atau saat kecepatan internetnya kurang sehingga mereka tidak dapat menggunakan apllikasi untuk melakukan pengaduan, misalnya masyarakat yang berada di lokasi yang minim sinyal atau tidak ada akses internet, untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut maka mereka harus pergi kesuatu tempat yang terdapat akses internetnya responden.

Selain itu ada pula kendala teknis yang dikarenakan kesulitan registrasi/login dan lupa *user name* dan *password*. Kendala lainnya terutama dalam pengelolaan di kota Banjarmasin dikarenakan pelapor salah alamat dalam mengadukan laporan, kemudian ada pula yang masyarakatnya banyak yang belum mengerti aplikasi. Menjadikan sistem informasi sebagai kunci strategi sebuah pengelolaan informasi sebuah pelayanan publik, sistem informasi adalah kombinasi dari *people, software dan hardware* (Prasetya, 2013). Pihak Kantor Staf Presiden sudah menyediakan *people* atau admin pengelola, *software* berupa aplikasi Lapor SP4N dan *hardware* berupa server maupun perangkat TIK yang tersedia di pusat KSP maupun dikantor-kantor pemerintah daerah. Kendati demikian terkait ketersediaan akses internet meliputi hardware dan software memang masih belum sepenuhnya memadai di daerah-daerah. Demikian pula dengan *people* atau masyarakatnya menurut hasil penelitian masih cukup banyak yang terkendala dengan pengetahuan serta keterampilan dalam mengakses aplikasi tersebut. Dalam menyikapi kendala tersebut yang dapat dilakukan bagi masyarakat yang terkendala akses internet adalah perlunya peningkatan penyelenggaraan layanan telekomunikasi dan internet diwilayah-wilayah yang minim sinyal atau *blank spot*.

Sementara kendala lainnya adanya masyarakat yang sudah mengetahui layanan publik bermasalah namun enggan melapor dan yang lainnya merasa takut akan konsekuensi melapor, keamanan dan kenyamanan terganggu. Sebagaimana disampaikan sebelumnya dalam teori bahwa perwujudan akan *E-Government* membutuhkan *publik value* yang merupakan suatu nilai kepercayaan masyarakat untuk hasil yang konkrit serta membangun hubungan publik terutama kepercayaan terhadap pemerintah (Kristanto, 2018). Jumlah pelaporan yang sedikit mengindikasikan *publik value* yang relatif kecil yang menyebabkan kesadaran dan kepercayaan yang rendah terhadap pemerintah. Terkait hal tersebut dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan kepercayaan atau diperlukan suatu upaya agar pihak pemerintah memberikan literasi dan motivasi bagi masyarakatnya agar terdorong untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Sedangkan bagi masyarakat yang merasa takut akan konsekuensi melapor, merasa keamanan dan kenyamanan terganggu, sebetulnya ada payung hukum untuk melindungi pihak pelapor. Melalui pihak pengelola kerahasiaan identitas

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

pelapor dijamin oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik 14 tahun 2018 Pasal 6 yang menyebutkan bahwa Badan Publik berhak menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Ayat 3 (b) Informasi Publik yang tidak dapat diberikan oleh Badan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah c. informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi.

Pasal 17 menyebutkan bahwasanya setiap badan publik diwajibkan membuka akses untuk setiap pemohon informasi publik, kecuali :

a. Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon Informasi Publik dapat menghambat proses penegakan hukum, yaitu informasi yang dapat: Mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan/atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana. Menjamin perlindungan dan Kerahasiaan data
b. Pengelola Layanan Wajib menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (UU Nomor 25/2009)
c. Pada saat melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan (Perpres Nomor 76/2013).
d. Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan (Perpres Nomor 76/2013).

Sebagaimana yang telah disampaikan pada awal pembahasan bahwa dalam penelitian ini dilakukan survey terhadap responden selaku pengguna layanan aplikasi Lapor dengan sasaran pihak pelapor pada bulan april 2018. Kendati demikian tidak semua responden terlibat, sehingga sampel populasinya hanya pihak pelapor yang bersedia untuk menjadi responden, tentunya hal ini dilakukan mengingat kerahasiaan identitas pelapor dijamin oleh pengelola berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Nilai kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, nilai-nilai tersebut dapat terindikasi dari respon masyarakat tehadap program pemerintah seperti halnya yang ditemukan dalam hasil penelitian terkait respon masyarakat terhadap program pengaduan online rakyat LAPOR SP4N! dari minimnya jumlah pengaduan melalui aplikasi tersebut beserta kendalanya bahwa ada ketidakpercayaan masyarakat yang merasa kurang aman saat melakukan pengaduan online, ada ketakutan jika identitas mereka yang melakukan pengaduan diketahui oleh pihak lain terutama mereka yang mengadukan terkait permasalahan sensitif, hingga adanya ketidakpercayaan jika pengaduan mereka tidak akan ditindaklanjuti oleh pihak lain. Rasa ketidakpercayaan tersebut kemudian mempengaruhi minat dan kesadaran masyarakat untuk melakukan pengaduan sehingga meskipun sebagian sudah mengetahui aplikasi tersebut namun dorongan minat dan kesadaran yang kurang dipicu minimnya kepercayaan dapat menyebabkan minimnya pengaduan bukan semata-mata karena disuatu willayah tidak ada permasalaahan pelayanan publik.

Pada kesempatan wawancara dan FGD yang telah dilakukan dengan pengelola

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

aplikasi Lapor Kota Banjarmasin, kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar dan Provinsi Kalimantan Selatan, pihak pengelola melakukan konfirmasi terkait persoalan ketidakpercayaan tersebut. Ketidakpercayaan tersebut terjadi dikarenakan ketidaktahuan masyarakat bahwa ada mekanisme pengelolaan untuk menjaga kerahasiaan identitasas para pelapor melalui aplikasi Lapor. Sebagaimana yang disampaikan oleh pengelola aplikasi Lapor di Kota Banjarmasin dan Banjarbaru bahwa kerahasiaan data / identitas pelapor yang mengetahui hanya admin utama, ketika didisposisikan SKPD juga tidak mengetahui terkecuali pihak pelapor melakukan aduan melalui website Lapor.go.id, tetapi data yang terlihat hanya berupa nama dan alamat email, dan itu sangat tergantung pada pihak pelapor, dimana ada pilihan dalam melakukan pengaduan apakah pihak pelapor ingin mencantumkan namanya atau tidak ingin mencantumkan namanya dengan menggunakan identitas sebagai Anonym. Selain itu disampaikan pula oleh pihak pengelola aplikasi bahwa aturan mengenai kerahasiaan sudah termuat dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 tahun 2008 Pasal 17 bahwa keterbukaan informasi dikecualikan terhadap data informan dalam hal ini adalah data pihak pelapor namun demikian laporannya tetap diproses oleh pihak-pihak terkait. Selain itu ada pula Peraturan menteri (Permen) nomor 20 tahun 2016 tentang perlindungan Data Pribadi serta aturan perlindungan data pribadi lainnya yang tersebar pada 32 Undang-undang, namun pada saat ini pemerintah sedang dalam tahap menyelesaikan regulasi khusus Pelindungan data Pribadi tersebut.

Adanya aturan dan mekanisme untuk menjamin kerahasiaan indentitas melalui aplikasi Lapor ini perlu disebarluaskan agar diketahui oleh masyarkat luas melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Menurut pihak pengelola aplikasi Lapor bahwa sosialisasi pengaduan melalui aplikasi Lapor sudah dilaksanakan oleh masing-masing kabupaten atau kota. Sosialisasi dan publikasi dilakukan hingga ke tingkat kecamatan melalui spanduk, baliho, Televisi, majalah, website serta berbagai media dan forum. Sosialisasi yang dilakukan adalah sosialisasi terkait mekanisme pelaporan permasalahan pelayanan publik baik melalui aplikasi Lapor Sp4n maupun melalui jalur lainnya. Namun demikian belum ada penekanan atau informasi khusus untuk meyakinkan atau memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jaminan kerahasiaan identitas bagi anggota pelapornya. Padahal rasa aman menjadi kendala bagi masyarakat dalam melaporkan permasalahan pelayanan publik diwilayahnya selain kendala teknis seperti penggunaan aplikasi (*software*) dan jaringan komunikasinya (*hardware*). Dengan adanya informasi terkait peraturan yang melindungi identitas masyarakat pelapor serta mekanisme perlindungan identitas pada aplikasi Lapor itu sendiri tentu saja masyarakat merasa aman dan dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam melaporkan berbagai persoalan termasuk persoalan yang sensitif sekalipun. Selain itu respon dan tanggapan yang efektif dari SKPD terkait permasalahan pelayanan

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

publik juga menjadi penting dalam menjaga kepercayaan masyarkat pelapor sehingga mereka yang menemukan solusi setelah melakukan pengaduan melalui aplikasi Lapor akan kembali menggunakan aplikasi tersebut serta tidak menutup kemungkinan akan merekomendasikan kepada pihak-pihak lainnya.

KESIMPULAN

Berkesesuaian dengan tujuannya maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat kesamaan di Kota Banjarmasin, Banjarbaru dan kabupaten Banjar dalam hal ragam laporan yaitu mayoritas penguna aplikasi Lapor melakukan pengaduan dengan frekuensi paling minimal yaitu 1-2 laporan. Adapun sebagian lainnya di Kota Banjarmasin ada yang melakukan pengaduan dengan jumlah pengaduan paling maksimal yaitu 7-10 laporan. Mayoritas melaporkan persoalan yang berjarak lebih dari dua kilometer dari lokasi tempat tinggalnya dan persoalan yang dilaporkan cukup beragam namun yang paling banyak dilaporkan adalah terkait kerusakan infrastruktur hal ini mengindikasikan juga bahwa pihak pelapor adalah orang-orang yang sering berpergian dengan menggunakan infrastruktur jalan raya tersebut.

Kendala yang dialami oleh masyarakat pengguna aplikasi Lapor di Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru dan Kabupaten Banjar terkendala saat tidak ada akses internet atau saat kecepatan internetnya kurang sehingga mereka tidak dapat menggunakan apllikasi untuk melakukan pengaduan. Kendala lainnya ada pula berupa masyarakatnya yang belum banyak mengerti aplikasi sementara ada yang sudah tahu namun enggan melapor dan yang lainnya merasa takut akan konsekuensi melapor, keamanan dan kenyamanan terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Kemenpan RB, Kantor Staff Presiden, O. (2016). *Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*

PERATURAN PERUNDANGAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

JURNAL

Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Jurnal of Public Administration and Local Governance*, *2*(1), 1–11.

Muzaki, Mumamad Sulkhan,, D. G. M. (2017). Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber dan Kebijakan. *Jurnal of Politic and Goverment Studies*, *7*(2), 351–360.

Prasetya, D. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, *1*(6), 1151–1158.

Wulandari, Y., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2016). Sistem pengelolaan

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

pengaduan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pdam tirta kahuripan kabupaten bogor. *Governansi*, *2*(1), 111–119.

PROSIDING

Supradono, B. (2011). Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance) Pada Layanan Dan Dukungan Teknologi Informasi (Kasus : Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Semarang). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terapan*, *2011*(Semantik), 0–6.